

**EFEKTIVITAS PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN DALAM
MENINGKATKAN KINERJA PADA PT BANK SYARIAH
INDONESIA TBK KC BENGKULU S PARMAN 2**



SKRIPSI

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

OLEH :

ERLITA INTAN AZHARI
NIM 1711140050

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
JURUSAN EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
BENGKULU, 2021 M/ 1442 H**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi ini yang ditulis oleh Erlita Intan Azhari, NIM: 1711140050 dengan judul "Efektivitas Pelatihan dan Pengembangan dalam Meningkatkan Kinerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2", 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 *munaqasyah* skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

Bengkulu, 16 Juni 2021 M
05 Zulkaidah 1442 H

Pembimbing I

Pembimbing II

Eka Sri Wahyuni, S.E., M.M.

Drs. H. Syaifuddin, M.M.

NIP.197705092008012014

NIP.196204081989031008



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51171-51172-53879, Faksimili (0736) 51171-51172

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul "Efektivitas Pelatihan dan Pengembangan dalam Meningkatkan Kinerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk-KC Bengkulu S. Parman 23 oleh Erlita Intan Azhari NIM: 1711140050, 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, Selasa
Tanggal : 27 Juli 2021 M/ 17 Dzulhijjah 1442 H.

Dimyatakan 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, 04 Agustus 2021 M
25 Dzulhijjah 1442 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Dr. Fatimah Yunus, M.A.
NIP. 19630319200032003

Drs. H. Syafruddin, M.M.
NIP. 196204081989031008

Penguji I

Penguji II

Dr. Fatimah Yunus, M.A.
NIP. 19630319200032003

Baddarudin Nurhab, M.M.
NIP. 198508072015031005

Mengetahui

Dekan

Dr. Asnaji, MA

NIP. 197304121998032003

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul “Efektivitas Pelatihan dan Pengembangan dalam Meningkatkan Kinerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S Parman 2” 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 serta rumusan saya sendiri tanpa ada 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, 16 Juni 2021 M
05 Zulkaidah 1442 H
Mahasiswa yang menyatakan



Erlita Intan Azhari
NIM. 1711140050

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اصْبِرُوا وَصَابِرُوا وَرَابِطُوا وَاتَّقُوا اللَّهَ
لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

“Wahai orang-orang yang beriman, bersabarlah kamu dan kuatkan kesabaramu dan tetaplah bersiaga-siaga (di perbatasan negerimu) dan bertakwalah kepada Allah agar kamu beruntung”
(Q.S Ali Imran : 200)

“Percayalah segala sesuatu yang sudah di takdirkan untuk mu tidak akan pernah menjadi milik orang lain. Akan selalu ada cara untuk ia kembali kepadamu. Kamu hanya perlu bersabar dan berdoa untuk itu”
(Erlita Intan Azhari)

“Patience is not ability to wait, but ability to keep a good attitude while waiting“

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, ku panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan juga kesempatan yang telah di berikan sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan penuh suka, duka, serta air mata. Segala syukur ku ucapkan kepada Mu Ya Rabb, karena telah menghadirkan orang-orang yang sangat berarti disekeliling ku. Yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun materil, semangat serta doa, sehingga skripsi saya dapat diselesaikan dengan baik. Skripai ini kupersembahkan kepada :

1. Kedua orang tua ku, yaitu Bapak Iwan Kurniawan dan Ibu Desi Apriani S.Pd, yang telah melahirkan, merawat dan membesarkan ku dengan penuh kasih sayang, yang selalu memberikan semangat ketika tubuh ini lelah serta selalu mengiringi langkah ini dengan doa yang selalu dipanjatkan kepada Allah SWT. Terimakasih untuk Bapak dan Ibu atas dukungan yang selalu diberikan, doa, serta kasih sayangnya.
2. Kepada adik ku, yaitu Muhamad Rezkan Efendi, yang telah memberikan semangat serta segala bantuan yang telah diberikan.
3. Seluruh keluarga besar ku, yaitu nenek, kakek, paman, bibik dan yang lainnya yang senantiasa selalu mendoakan dan mendukung setiap langkah ku.
4. Ibu Eka Sri Wahyuni, S.E., M.M. selaku pembimbing I dan Bapak Drs. H. Syaifuddin, M.M. selaku pembimbing II, yang

telah bersabar dalam membimbing serta mengarahkan penulis demi terselesaikannya skripsi ini.

5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan berbagai ilmunya dengan penuh keikhlasan.
6. Staf dan karyawan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam bidang administrasi.
7. Untuk yang terkasih Gilang Ramadhan, yang selalu mendegar keluh kesah, selalu memarahi ketika aku menyerah dan selalu menjadi penyemangat.
8. Sahabat-sahabat ku, Ike, Ayu, Fega, Wulan, Fien, dan Epan yang selalu ada disetiap susah dan senang, yang selalu membantu dan selalu mewarnai hari-hari ku.
9. Kakak-kakak asuhku yaitu Citra dan Ari yang selalu mendengarkan keluh kesah ku, menyemangati dan membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.
11. Untuk keluarga FEBI IAIN Bengkulu dan Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah menempah ku.

Terimakasih, ini sebagai bukti pada kalian yang telah memberikan dorongan, semangat, pengorbanan, kesabaran dan ketabahan, serta doanya dalam setiap jalan ku.

ABSTRAK

Efektivitas Pelatihan dan Pengembangan dalam Meningkatkan
Kinerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC
Bengkulu S Parman 2
Oleh Erlita Intan Azhari, NIM. 1711140050.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa tentang efektivitas pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Untuk memperoleh data penulis melakukan metode observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan reduksi data, penyajian data, kemudian menarik kesimpulan dan verifikasi data yang telah ditemukan dalam penelitian. Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa metode yang digunakan pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2 yaitu, dengan memberikan pengembangan secara formal, pemberdayaan, pelatihan dengan metode *on the job training* atau pelatihan langsung ditempat kerja, metode ruang kelas, serta *metode E-learning*. Sedangkan manfaat dari pelatihan dan pengembangan pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2 yaitu: meningkatkan kemampuan organisasi untuk mendapatkan dan mempertahankan karyawan-karyawan yang berkualitas, meningkatkan tanggung jawab dalam bekerja, mengurangi frekuensi biaya kecelakaan kerja, membentuk sikap, loyalitas dan kerja sama yang lebih menguntungkan, dan meningkatkan jenjang karier karyawan. Program-program pelatihan dan pengembangan yang dilakukan PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2 yaitu sudah cukup efektif dalam meningkatkan kinerja karyawan.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelatihan, Pengembangan, Kinerja.

ABSTRACT

Effectiveness of Training and Development in Improving
Performance at PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC
Bengkulu S Parman 2
By Erlita Intan Azhari, NIM. 1711140050.

This study aims to analyze the effectiveness of training and development in improving performance at PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2. This type of research is field research using a qualitative approach. To obtain the data, the writer used the method of observation, interview, documentation, and literature study. The data analysis technique used is data reduction, data presentation, then drawing conclusions and verifying the data that has been found in the study. From the results of this study it was found that the method used at PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2, namely, by providing formal development, empowerment, training with on the job training methods or direct training in the workplace, classroom methods, and E-learning methods. While the benefits of training and development at PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2, namely: increasing the organization's ability to obtain and retain quality employees, increasing responsibility at work, reducing the frequency of work accident costs, forming attitudes, loyalty and more profitable cooperation, and increasing employee career path. The training and development programs conducted by PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2 which is quite effective in improving employee performance.

Keywords: Effectiveness, Training, Development, Performance.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Efektivitas Pelatihan dan Pengembangan dalam Meningkatkan Kinerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2”. 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 untuk 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 mendapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Sirajuddin M, M.Ag., M.H. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
2. Dr. Asnaini, M.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.

3. Dr. Desi Isnaini, M.A. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu.
4. Yosy Arisandy, M.M. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam (IAIN) Bengkulu.
5. Eka Sri Wahyuni, S.E., M.M. selaku pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan, motivasi, semangat, masukan dan arahan kepada penulis dengan penuh kesabaran sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Drs. H. Syaifuddin, M.M. selaku pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan, motivasi, semangat, saran dan nasehat dengan penuh kesabaran sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Kepala perpustakaan IAIN Bengkulu yang telah menyediakan fasilitas buku sebagai referensi bagi penulis.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari 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, 16 Juni 2021 M
Zulkaidah 1442 H

Erlita Intan Azhari
NIM. 1711140050

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Masalah	11
D. Kegunaan Penelitian	11
E. Penelitian Terdahulu	12
F. Metode Penelitian	
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	23
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	23
3. Subjek atau Informan Penelitian	24
4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	26
5. Teknik Analisis Data	29
G. Sistematika Penulisan	32

BAB II KAJIAN TEORI

A. Efektivitas	
1. Pengertian Efektivitas	33
2. Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas	35
3. Indikator Efektivitas	36
B. Pelatihan	
1. Pengertian Pelatihan	37

2. Pandangan Islam Mengenai Pelatihan.....	38
3. Tujuan Pelatihan.....	39
4. Manfaat Pelatihan.....	41
5. Indikator Pelatihan	41
6. Metode Pelatihan yang digunakan dalam Meningkatkan Kinerja	43
C. Pengembangan	
1. Pengertian Pengembangan	46
2. Pandangan Islam Mengenai Pengembangan	47
3. Tujuan Pengembangan	48
4. Manfaat Pengembangan	49
5. Indikator Pengembangan	51
6. Metode Pengembangan yang digunakan dalam Meningkatkan Kinerja	54
D. Kinerja	
1. Pengertian Kinerja.....	55
2. Pandangan Islam Mengenai Kinerja	56
3. Pengertian Penilaian Kinerja	58
4. Tujuan Penilaian Kinerja	59
5. Manfaat Penilaian Kinerja	62
6. Indikator Kinerja	64
7. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	65

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S Parman 2	67
B. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2	70
C. Logo PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2	71
D. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2	72

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Informan.....	78
B. Hasil Penelitian	

1. Efektivitas Pelatihan dan Pengembangan dalam Meningkatkan Kinerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2.	
a. Metode Pengembangan dan Pelatihan	79
b. Manfaat dari Pelatihan dan Pengembangan Karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2	85
C. Pembahasan	
1. Analisis Efektivitas Pelatihan dan Pengembangan dalam Meningkatkan Kinerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2 Analisis Sistem Pengembangan dan Pelatihan.	
a. Analisis Metode Pelatihan dan Pengembangan	96
b. Analisis Manfaat Pelatihan dan Pengembangan dalam Meningkatkan Kinerja dan Motivasi Kerja Karyawan	98

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	100
B. Saran.....	101

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Ringkasan Studi Terdahulu	19
Tabel 1.2 Pengelompokan Sumber Informan	25
Tabel 4.1 Profil Informan dalam Penelitian	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2	72
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Belangko Pengajuan Judul
- Lampiran 2 : *Check Plagiarism* Judul
- Lampiran 3 : Halaman Pengesahan Proposal
- Lampiran 4 : Daftar Hadir Seminar Proposal
- Lampiran 5 : Catatan Perbaikan Proposal
- Lampiran 6 : Lembar Perubahan Judul
- Lampiran 7 : Surat Penunjukan Pembimbing
- Lampiran 8 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 9 : Halaman Pengesahan Pembimbing untuk Izin Penelitian
- Lampiran 10 : Surat Permohonan Izin Penelitian dari Fakultas
- Lampiran 11 : Surat Rekomendasi Penelitian
- Lampiran 12 : Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
- Lampiran 13 : Lembar Bimbingan Skripsi
- Lampiran 14 : Lembar Saran Tim Penguji
- Lampiran 15 : Dokumentasi Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pengertian lembaga keuangan berdasarkan Undang-Undang No. 14 Tahun 1967, yaitu badan yang melakukan suatu kegiatan-kegiatan dibidang keuangan baik untuk menarik uang dari masyarakat, ataupun yang menyalurkan uang tersebut kembali kepada masyarakat.¹

Secara umum lembaga keuangan dikelompokkan kedalam dua bentuk yaitu, lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank. Lembaga keuangan bank adalah suatu lembaga yang memberikan jasa keuangan yang paling lengkap, seperti menerima simpanan uang, meminjamkan uang dan menerbitkan promes. Adapun usaha dan kegiatan yang dilakukan yaitu menghimpun dana dari masyarakat berupa giro, simpanan tabungan dan deposito. Menyalurkan dana ke masyarakat, dan memberi jasa bank lainnya. adapun lembaga yang mengatur dan mengawasi perbankan di Indonesia yaitu Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Wewenang ini diatur dalam pasal 7 Undang-Undang OJK tentang pengaturan dan pengawasan, adapun yang diatur dan diawasi yaitu meliputi perizinan untuk mendirikan bank, izin pembukaan kantor bank, rencana kerja, anggaran dasar, kepengurusan dan sumber

¹ Ardiansyah Putra dan Dwi Saraswati, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Surabaya: CV. Jakad Media Publishing, 2020), h. 4

daya manusia (SDM), kepemilikan, merger, pencabutan izin usaha bank, konsolidasi, dan akuisi bank. System bank di Indonesia dalam praktiknya menggunakan dual banking system, yaitu terdiri dari dua sistem perbankan.

Adapun sistem yang digunakan yaitu perbankan konvensional dan perbankan syariah. Bank syariah yaitu lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan atau aktivitas operasionalnya berdasarkan syariat dan hukum islam. Dalam melakukan kegiatan operasionalnya perbankan syariah mengacu kepada hukum islam yaitu Al-Qur'an dan Hadist. Terutama dasar falsafah dan pertimbangan dalam pengembangan dan memformulasikan konsep perbankan yang islami. Karena ketaatan pada prinsip-prinsip qur'ani akan memberikan jaminan keadilan dan keseimbangan yang dibutuhkan perbankan serta akan menjaga aktivitas komersial pada jalur yang benar. Sehingga Islam benar-benar menjadi umat yang unggul. Adapun ayat Al-Qur'an yang membahas tentang ini dalam Surah Ali-Imran (3): 110 yaitu :

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ لِلنَّاسِ تَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَتَنْهَوْنَ عَنِ
الْمُنْكَرِ وَتُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ

Artinya : *“Kamu adalah umat terbaik yang dilahirkan untuk manusia, [dengan syarat sanggup]*

*menyuruh kepada yang makruf, mencegah dari yang mungkar, dan beriman kepada Allah”.*²

Salah satu dalil Al-Qur'an tentang landasan hukum syariat dalam kegiatan operasional bank syariah yaitu bahwa Allah telah mengharamkan transaksi ribawi. Oleh karena itu dalam melakukan transaksi dengan perbankan tidak diperbolehkan bertransaksi secara ribawi. Kemudian diperkuat dan ditegaskan kembali Rasulullah tentang laknat terhadap pelaku-pelaku riba. Nabi bersabda : *“Rasulullah Shallallaahu ‘alaihi Waasalam melaknat pemakan riba, pemberi makan riba, penulisnya dan dua orang saksiya. Beliau bersabda : “Mereka itu sama”. (Riwayat Muslim, No. 850)*³

Indonesia merupakan salah satu negara yang memiliki penduduk muslim terbesar di dunia, yaitu sekitar 87.2% penduduknya memeluk agama islam. Menurut data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) bahwa dengan telah diberlakukannya Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah yang terbit tanggal 16 Juli 2008, diharapkan dapat mengalami pertumbuhan yang lebih cepat

² Muhammad Ardy Zaini, “ *Konsepsi Al-Qur'an dan Al-Hadits Tentang Operasional Bank Syariah*”, Iqtishoduna, Vol. 4 No. 1, Tahun 2014, h. 30

³ La Ode Alimusa, *Manajemen Perbankan Syariah Suatu Kajian Ideologis dan Teoritis*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020), h. 36-37

dan dapat mendukung peran perekonomian nasional akan semakin signifikan lagi kedepannya.⁴

Untuk meningkatkan perekonomian nasional agar semakin signifikan lagi kedepannya maka dibutuhkan sumber daya manusia (SDM) sebagai pemikir, perencana dan penggerak untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan bagi keberhasilan atau kegagalan organisasi dalam mencapai tujuan, baik pada organisasi publik maupun privat. Dalam perspektif manajemen strategis, sumber daya manusia (SDM) merupakan *human capital* dan *intellectual capital* yang akan menentukan efektivitas dari faktor-faktor yang lain, seperti : modal, peralatan, dan struktur. Terminologi *human capital* pertama kali dilontarkan oleh Theodore W. Schultz. Schultz menyatakan bahwa *human capital* merupakan fungsi dari keahlian (*skill*), pengalaman (*experience*), dan pengetahuan (*knowledge*). Untuk dapat mencapai sasaran dan tujuan strategis organisasi, dibutuhkan individu atau sumber daya manusia (SDM) yang kompeten, handal dan visioner. Kompetensi sumber daya manusia (SDM) yang dimiliki harus sejalan dengan arah visi dan misi organisasi. Oleh karenanya harus ada kesesuaian antara kompetensi individu

⁴<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentangsyariah/Pages/Perbankan-Syariah.aspx> , diakses pada hari Sabtu, tanggal 06 April 2021, pukul 18.20 WIB

dengan kompetensi inti organisasi. Prahalad dan Hamel menyatakan bahwa pada prinsipnya kompetensi inti organisasi terkait dengan: *pertama*, pembelajaran kolektif organisasi dengan integrasi skill dengan teknologi; *kedua*, kekuatan nilai pelayanan atau produk suatu organisasi; *ketiga*, komunikasi, keterlibatan dan komitmen yang dalam pada pekerjaan atau organisasi.⁵

Peran sumber daya manusia (SDM) akan banyak menentukan keberhasilan atau kegagalan organisasi dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan. Suatu organisasi yang tidak memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas dan kompeten akan menuai kegagalan dalam mencapai visi dan misi yang telah ditetapkan. Organisasi yang efektif atau berhasil akan ditopang oleh sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas. Ada banyak organisasi yang berhasil karena ditopang dengan kinerja sumber daya manusia yang ada. Dengan demikian adanya kesesuaian antara keberhasilan organisasi atau kinerja organisasi dengan kinerja individu atau sumber daya manusia yang ada.⁶

Tindakan yang paling penting yang dapat diambil dan digunakan oleh seseorang untuk mengembangkan dan meningkatkan kariernya yaitu dengan memiliki kinerja atau

⁵ Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2019), h. 3-4

⁶ Sudarmanto, *Kinerja dan pengembangan ...*, h. 6-7

kemampuan kerja yang baik. Kinerja merupakan hasil akhir kerja dari proses kerja yang telah dilakukan seorang karyawan dalam priode tertentu, dengan menggunakan ide dan usaha untuk mencapai tujuan kerja perusahaan. Menurut Mangkunegara, kinerja mempunyai arti hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan padanya. Dalam suatu organisasi atau perusahaan, pemimpin merupakan salah satu faktor penting, karena faktor kepemimpinan dapat memberikan pengaruh yang berarti terhadap kinerja karyawan pada organisasi atau perusahaan yang dipimpinnya.⁷

Dewasa ini, terlihat terdapat persaingan yang semakin tajam antar perusahaan. Setiap perusahaan ingin menjadi yang terbaik dari perusahaan lain sebagai pesaing. Keadaan ini akan menuntut setiap perusahaan ingin memperoleh sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan, keterampilan dan kemampuan yang dapat memberikan hasil kerja maksimal. Seiring dengan perkembangan teknologi akan menuntut perusahaan melakukan perubahan pada berbagai aspek. Para karyawan harus dapat beradaptasi atas sistem-sistem yang berlaku dalam perusahaan, mereka

⁷ Nuraini Firmandari, “*Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Yogyakarta)*” Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. IX No. 1, Tahun 2014, h. 27-28

harus dikembangkan secara terus-menerus agar tetap dapat mempertahankan atau meningkatkan kemampuannya.

Persaingan merupakan suatu konsep yang menentukan berhasil tidaknya perusahaan dalam mencapai tujuannya. Persaingan dapat menentukan bagaimana suatu perusahaan dapat mendukung kinerjanya seperti inovasi dan budaya kohesif. Salah satu cara untuk mempertahankan atau meningkatkan efektivitas perusahaan dalam mencapai tujuannya adalah dengan melakukan perbaikan dan mengembangkan keunggulan komparatif di bidang sumber daya manusia.⁸

Pelatihan dan pengembangan dimulai ketika seseorang bergabung dengan suatu organisasi atau perusahaan dan berlanjut selama kariernya di dalam organisasi atau perusahaan tersebut, terlepas orang tersebut seorang eksekutif atau karyawan lini perakitan. Program pelatihan dan pengembangan harus merespon perubahan pekerjaan dan mengintegrasikan rencana jangka panjang dengan strategi organisasi untuk memastikan penggunaan sumber daya secara efisien dan efektif.⁹

Pengertian pelatihan yaitu proses meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan. Pelatihan juga meliputi perubahan sikap, sehingga karyawan dapat

⁸ Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Erlangga, 2012), h. 200

⁹ Kaswan, *Pelatihan dan Pengembangan untuk Meningkatkan Kinerja SDM*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 2

melakukan pekerjaannya secara efektif.¹⁰ Pelatihan juga diartikan sebagai serangkaian aktivitas yang disusun secara terarah untuk meningkatkan keterampilan, pengalaman, keahlian, penambahan pengetahuan serta perubahan sikap seorang individu. Dari definisi ini, bahwa sebuah pelatihan yang diselenggarakan oleh organisasi, tentu bertujuan agar para karyawan mengalami peningkatan dalam hal ilmu pengetahuan, pengalaman dan keahlian yang berhubungan dengan tugas dan tanggung jawabnya. Sebagian besar tujuan dari kegiatan pelatihan yaitu untuk memperbaiki proses kerja atau teknik dalam menyelesaikan tugas tertentu secara lebih efektif dan efisien.¹¹

Sedangkan, pengertian pengembangan adalah sebagai penyiapan individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau yang lebih tinggi di dalam organisasi.¹² Pengembangan juga diartikan sebagai suatu pembelajaran untuk membantu pertumbuhan karyawan, memperbaiki suatu kinerja karyawan pada pekerjaan mereka untuk memperbaiki posisi atau jabatan karyawan dimasa yang akan datang. Dimasa seperti sekarang ini, dituntut untuk dapat memiliki kemampuan dalam membuat rencana dalam

¹⁰ Kaswan, *Pelatihan dan Pengembangan ...*, h. 2

¹¹ Yohanes Arianto Budi Nugroho, *Pelatihan dan Pengembangan SDM Teori dan Aplikasi*, (Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya, 2019), h. 3

¹² Burhanuddin Yusuf, *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2015), h. 134

melakukan pengembangan sumber daya manusia yang berkualitas. Dalam hal ini, manajemen suatu perusahaan dapat melakukan suatu perbaikan, yang salah satunya melalui pengembangan SDM.¹³

Pelatihan dan pengembangan memiliki kontribusi besar dalam organisasi karena dapat berfungsi sebagai *agent of change* terhadap individu dalam organisasi. Pengembangan dan pelatihan dapat menjadi media atau wahana untuk melakukan transfer atau internalisasi nilai-nilai strategis organisasi, membangun budaya organisasi, kompetensi inti organisasi kepada anggota atau individu.¹⁴

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti yaitu peneliti pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2, menurut Ibu Rindu Senja selaku *back office* yaitu bahwa tidak seluruh karyawan mendapat pelatihan PPDPS (Pelatihan Pengenalan Dasar Perbankan Syariah), ada beberapa bagian yang tidak mendapatkan pelatihan seperti *General Affair* dan *Customer Service*. Jadi pada bagian itu mereka hanya belajar dengan senior mereka dan langsung praktik ke lapangan.

Alasan kedua adalah, jarang sekali dilakukan pelatihan dan pengembangan yang diberikan perusahaan kepada karyawan, padahal sumber daya manusia atau karyawan

¹³ Sulaefi, "Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan terhadap Disiplin Kerja dan Kinerja Karyawan", *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol. 5 No. 1, Tahun 2017, h. 9

¹⁴ Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan ...*, h. 226

merupakan aset penting di dalam perusahaan agar tercapainya tujuan perusahaan. Menurut teori yang sudah dijelaskan diatas, bahwa pelatihan dan pengembangan di dalam perusahaan memiliki kontribusi yang besar karena berfungsi sebagai *agen of change* di dalam organisasi tersebut. Tetapi hal yang terjadi dilapangan yaitu berbeda, jarang sekali dilakukan pelatihan dan pengembangan disana padahal sudah bahwa pelatihan dan pengembangan itu akan berpengaruh pada kinerja karyawan dalam perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dijelaskan diatas maka penulis melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Pelatihan dan Pengembangan dalam Meningkatkan Kinerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S Parman 2”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, peneliti merumuskan masalahnya yaitu :

1. Bagaimana efektivitas pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2 ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan di atas adapun tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman
- 2.

D. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat antara lain :

1. Kegunaan Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan, wawasan serta referensi bagi pembaca khususnya yang berkaitan dengan pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Untuk mengimplementasikan teori tentang sumber daya manusia (SDM) yang diperoleh selama kuliah, serta menambah pengetahuan dan pemahaman yang luas tentang pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja.

b. Bagi Bank Syariah

Memberikan masukan ataupun saran bagi bank syariah dalam bidang sumber daya manusia (SDM) guna meningkatkan kinerja karyawan agar memiliki kinerja yang lebih baik lagi kedepannya, melalui pelatihan dan pengembangan kerja.

c. Bagi Masyarakat

Diharapkan dengan dilakukan penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan informasi yang lengkap kepada masyarakat tentang sumber daya manusia yang unggul untuk menumbuhkan kinerja dalam bank syariah.

E. Penelitian Terdahulu

Berikut ini adalah beberapa penelitian terdahulu yang menjadi bahan pertimbangan dan acuan dalam penyusunan proposal skripsi ini, yaitu :

Penelitian Rahmadi Saleh yang berjudul “ *Efektivitas Program Pelatihan Kerja Karyawan di Perbankan Syari’ah (Studi di BRI Syari’ah Padang Jati Kota Bengkulu)* “ pada tahun 2021. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektifitas program pelatihan kerja karyawan di BRI Syariah Padang Jati Kota Bengkulu. Untuk mengungkapkan persoalan tersebut secara mendalam dan menyeluruh. Hasil dari penelitian ini yaitu Efektivitas program pelatihan kerja karyawan di BRI Syariah Padang Jati kota Bengkulu dapat

dikatakan cukup efektif. Persamaan penelitian adalah sama-sama menggunakan pendekatan penelitian dengan metode kualitatif. Perbedaan penelitian adalah pada penelitian terdahulu membahas efektivitas program pelatihan kerja karyawan, sedangkan penelitian sekarang membahas tentang efektivitas pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja. Serta objek penelitian yang berbeda, pada penelitian terdahulu objek nya yaitu pada BRI Syariah Padang Jati Kota Bengkulu, sedangkan penelitian sekarang yaitu pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2.¹⁵

Penelitian Rahmawati yang berjudul “ *Efektivitas Pelatihan Kerja Karyawan dalam Perusahaan (Studi Kasus pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Malang)* “ pada tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelatihan kerja karyawan pada BRI Syariah Kantor Cabang Malang, untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas pelatihan kerja karyawan pada BRI Syariah Kantor Cabang Malang, untuk mengetahui kinerja karyawan pada BRI Syariah Kantor Cabang Malang. Hasil dari penelitian ini yaitu terdapat nilai yang efektif setelah dilaksanakan pelatihan kerja, hal ini diketahui berdasarkan hasil wawancara bahwa

¹⁵ Rahmadi Saleh, “*Efektivitas Program Pelatihan Kerja Karyawan di Perbankan Syari'ah (Studi di BRI Syari'ah Padang Jati Kota Bengkulu)* “, (Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2021)

karyawan yang memperoleh pelatihan kerja menjadi paham dengan dasar-dasar ilmu perbankan syariah, karyawan lebih memahami bidang kerjanya masing-masing, karyawan lebih semangat mengerjakan pekerjaan setelah dilaksanakan pelatihan karena memperoleh arahan yang baik dari pemateri atau dari arahan senior internal sendiri. Kemudian dari hasil kinerjanya bahwa dapat dilihat dari posisi perusahaan yang berada di level atas dan juga pencapaian prestasi-prestasi yang diraih oleh para karyawan PT BRI Syariah Kantor Cabang Malang. Persamaan penelitian sama-sama menggunakan pendekatan penelitian dengan metode kualitatif. Perbedaan penelitian adalah pada penelitian terdahulu membahas efektivitas pelatihan kerja karyawan, sedangkan penelitian sekarang membahas tentang efektivitas pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja. Serta objek penelitian yang berbeda, pada penelitian terdahulu objek nya yaitu pada BRI Syariah Kantor Cabang Malang, sedangkan penelitian sekarang yaitu pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2.¹⁶

Penelitian Fiki Fitriyah yang berjudul “ *Analisis Efektivitas Kinerja Teller di KSPPS BMT NU Sejahtera KC Salatiga* ” pada tahun 2018. Penelitian ini bertujuan untuk

¹⁶ Rahmawati, “ *Efektivitas Pelatihan Kerja Karyawan dalam Perusahaan (Studi Kasus pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Malang)* “, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2018)

mengetahui kinerja teller di KSPPS BMT NU Sejahtera KC Salatiga, untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi efektivitas kinerja teller di KSPPS BMT NU Sejahtera KC Salatiga, untuk mengetahui upaya dalam meningkatkan efektivitas kinerja teller di KSPPS BMT NU Sejahtera KC Salatiga. Hasil dari penelitian ini yaitu Kinerja teller di KSPPS BMT NU Sejahtera KC Salatiga sudah baik dan efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator yang sudah dipaparkan oleh penulis yaitu, produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responabilitas, dan akuntabilitas, faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kinerja teller di KSPPS BMT NU Sejahtera KC Salatiga diantaranya, pelayanan, bukti fisik atau tangibles, reliability atau kehandalan, kerelaan melayani, assurance atau jaminan dan kepastian, dan empathy atau empati, upaya dalam meningkatkan efektivitas kinerja teller pada KSPPS BMT NU Sejahtera KC Salatiga yaitu, dengan adanya diskriminasi, pengharapan, dan komunikasi. Persamaan penelitian sama-sama menggunakan pendekatan penelitian dengan metode kualitatif. Perbedaan penelitian adalah pada penelitian terdahulu membahas analisis efektivitas kinerja teller, sedangkan penelitian sekarang membahas efektivitas pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja. Serta objek penelitian yang berbeda, pada penelitian

terdahulu objek nya yaitu pada KSPPS BMT NU Sejahtera KC Salatiga, sedangkan penelitian sekarang yaitu pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2.¹⁷

Penelitian Shinta Armayani dan Connie yang berjudul “ *Efektivitas Pelaksanaan Pendidikan Dan Pelatihan* ” pada tahun 2019. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas pelaksanaan pendidikan dan pelatihan di Labor Sentra Kencana Raflesia Badan Kependudukan Keluarga Berencana Nasional Provinsi Bengkulu. Tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan efektivitas program diklat yang diselenggarakan, efektivitas pelaksanaan diklat, efektivitas hasil pelaksanaan diklat. Hasil dari penelitian ini yaitu terdiri dari program diklat sangat efektif, yang berarti bahwa program ini terlaksana dengan memenuhi semua indikator sangat efektif. Pelaksanaan diklat efektif, yang berarti bahwa pelaksanaan diklat memenuhi indikator efektif. Hasil diklat cukup efektif yang berarti hasil diklat ini memenuhi kriteria cukup efektif. Untuk secara umumnya, pelaksanaan diklat pelaksanaan pendidikan dan pelatihan di Labor Sentra Kencana Raflesia Badan Kependudukan Keluarga Berencana Nasional Provinsi Bengkulu ini efektif. Persamaan penelitian adalah sama-

¹⁷ Fiki Fitriyah, “ *Analisis Efektivitas Kinerja Teller di KSPPS BMT NU Sejahtera KC Salatiga* ”, (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga, 2018)

sama menggunakan pendekatan penelitian dengan metode kualitatif. Perbedaan penelitian adalah pada penelitian terdahulu membahas Efektivitas Pelaksanaan Pendidikan Dan Pelatihan, sedangkan penelitian sekarang membahas tentang efektivitas pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja. Serta objek penelitian yang berbeda, pada penelitian terdahulu objek nya yaitu pada Labor Sentra Kencana Raflesia Badan Kependudukan Keluarga Berencana Nasional Provinsi Bengkulu, sedangkan penelitian sekarang yaitu pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2.¹⁸

Penelitian Locheria Chris Kiyana dan Shadrack Bett yang berjudul “ *Training and Development Practices and Employee Performance of Turkana County* ” pada tahun 2019. Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki efek pelatihan dan praktik pengembangan dan kinerja karyawan tata kelola Kabupaten Turkana. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelatihan mempengaruhi kinerja karyawan, manajemen pengetahuan mempengaruhi kinerja karyawan, ada hubungan antara evaluasi pengetahuan dan kinerja karyawan dan akhirnya, ada hubungan antara praktik promosi dan kinerja karyawan. Persamaan penelitian adalah sama-sama membahas tentang pelatihan

¹⁸ Shinta Armayani dan Connie “ *Efektivitas Pelaksanaan Pendidikan Dan Pelatihan* ”, *Manajer Pendidik*, Vol. 13, No. 3, Desember 2019, h. 362-371

dan pengembangan. Perbedaan penelitian adalah pada pendekatan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode kualitatif. Serta objek penelitian yang berbeda, pada penelitian terdahulu objek nya yaitu pada Kabupaten Turkana, sedangkan penelitian sekarang yaitu pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2.¹⁹

¹⁹ Locheria Chris Kiyana dan Shadrack Bett “ *Training and Development Practices and Employee Performance of Turkana County* “,International Journal of Current Aspects in Human Resource Management (IJCAHRM), Vol. 1, No. 1, Desember 2017, h. 153-165

Tabel 1.1
Ringkasan Studi Terdahulu

No.	Nama Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Rahmadi Saleh (2021).	Efektivitas Program Pelatihan Kerja Karyawan di Perbankan Syariah (Studi di BRI Syariah Padang Jati Kota Bengkulu).	Persamaan penelitian adalah sama-sama menggunakan pendekatan penelitian dengan metode kualitatif.	Pada penelitian terdahulu membahas efektivitas program pelatihan kerja karyawan, sedangkan penelitian sekarang membahas efektivitas pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja. Serta objek penelitian yang berbeda, pada penelitian terdahulu objek nya yaitu pada BRI Syariah Padang Jati Kota Bengkulu, sedangkan penelitian sekarang yaitu pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2.
2.	Rahmawati (2018).	Efektivitas Pelatihan Kerja Karyawan dalam Perusahaan (Studi Kasus pada PT. BRI	Persamaan penelitian adalah sama-sama menggunakan pendekatan penelitian dengan metode kualitatif.	Perbedaan penelitian adalah pada penelitian terdahulu membahas

		Syariah Kantor Cabang Malang) .		efektivitas pelatihan kerja karyawan, sedangkan penelitian sekarang membahas efektivitas pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja. Serta objek penelitian yang berbeda, pada penelitian terdahulu objek nya yaitu pada BRI Syariah Kantor Cabang Malang, sedangkan penelitian sekarang yaitu pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2.
3.	Fiki Fitriyah (2018).	Analisis Efektivitas Kinerja Teller di KSPPS BMT NU Sejahtera KC Salatiga.	Persamaan penelitian adalah sama-sama menggunakan pendekatan penelitian dengan metode kualitatif.	Perbedaan penelitian adalah pada penelitian terdahulu membahas analisis efektivitas kinerja teller, sedangkan penelitian sekarang membahas efektivitas pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja.

				Serta objek penelitian yang berbeda, pada penelitian terdahulu objek nya yaitu pada KSPPS BMT NU Sejahtera KC Salatiga, sedangkan penelitian sekarang yaitu pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2.
4.	Shinta Armayani dan Connie (2019).	Efektivitas Pelaksanaan Pendidikan Dan Pelatihan.	Persamaan penelitian adalah sama-sama menggunakan pendekatan penelitian dengan metode kualitatif.	Perbedaan penelitian adalah pada penelitian terdahulu membahas Efektivitas pelaksanaan pendidikan dan pelatihan, sedangkan penelitian sekarang membahas efektivitas pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja. Serta objek penelitian yang berbeda, pada penelitian terdahulu objek nya yaitu pada Labor Sentra Kencana Rafflesia Badan

				Kependudukan Keluarga Berencana Nasional Provinsi Bengkulu, sedangkan penelitian sekarang yaitu pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2.
5.	Locheria Chris Kiyana dan Shadrack Bett (2019).	Training and Development Practices and Employee Performance of Turkana County.	Persamaan penelitian adalah sama-sama membahas tentang pelatihan dan pengembangan.	Perbedaan penelitian adalah pada pendekatan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penelitian sekarang menggunakan metode kualitatif. Serta objek penelitian yang berbeda, pada penelitian terdahulu objek nya yaitu pada Kabupaten Turkana, sedangkan penelitian sekarang yaitu pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan atau *field research*. Penelitian lapangan atau *field research* adalah suatu penelitian yang dilakukan secara sistematis dengan mengambil data di lapangan.²⁰

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah pendekatan penelitian yang mengungkapkan situasi sosial tertentu dengan mendeskripsikan kenyataan secara benar, dibentuk dengan kata-kata berdasarkan teknik pengumpulan dan analisis data yang relevan yang diperoleh dari situasi yang alamiah.²¹

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai dari Bulan November 2020 sampai dengan bulan Juli 2021.

²⁰ Slamet Riyanto dan Aglis Andhita Hatmawan, *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*, (Yogyakarta: Deepublish, 2020)

²¹ Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h.25

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2 yaitu di Jalan S. Parman No. 51 A-B, Kebun Kenanga, Ratu Agung, Kota Bengkulu, 38227. Telp (0778) 466 749, situs <https://bankbsi.co.id>. Alasan penulis memilih lokasi ini sebagai tempat penelitian disini, karena memiliki sumber informasi mengenai efektivitas pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2.

3. Subjek atau Informan Penelitian

Dalam pemilihan subjek atau informan penelitian ini, peneliti menggunakan teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu.²² Peneliti hanya memilih orang-orang atau informan tertentu yang menurut peneliti bisa memberikan informasi yang diinginkan peneliti. Informan dalam penelitian ini terdiri dari 10 orang karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2 yaitu :

²² Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitataif*, (Bandung: Alfabeta, 2020), h. 95-96

Tabel 1.2
Pengelompokan Sumber Informan

No.	Nama	Usia	Jabatan
1.	Afzul Nanda	36 Tahun	Micro Relationship Manager
2.	Ahmad Syahri	26 Tahun	Micro Staff
3.	Aulia Agustini Eka Putri	25 Tahun	Micro Staff
4.	Hadi Mulyono	36 Tahun	Micro Staff
5.	Dwi Yodha Aditya	27 Tahun	Micro Staff
6.	Een Tantri Yuswanti	25 Tahun	Consumer Business Staff
7.	Vinca Pretylia	26 Tahun	Consumer Business Staff
8.	Atin Thalia Damilaran	25 Tahun	Customer Service
9.	Rindu Senja	35 Tahun	Back Office
10.	Mizu Riyadh	32 Tahun	General Affair

4. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Data adalah segala fakta atau keterangan tentang sesuatu yang dapat di jadikan bahan untuk menyusun suatu informasi. Data adalah bahan keterangan tentang sesuatu objek penelitian yang diperoleh di lokasi penelitian. Definisi data mirip dengan definisi dari informasi, hanya saja informasi lebih ditonjolkan segi pelayanan, sedangkan data lebih menonjolkan aspek materi.²³ Adapun sumber dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Sumber Data

a. Data Primer

Merupakan data yang langsung diperoleh dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau objek penelitian.²⁴ Data primer ini diperoleh secara langsung dari penelitian di lapangan, data ini diperoleh melalui teknik wawancara pihak yang bersangkutan serta dokumentasi atau arsip perusahaan yang berwujud tindakan-tindakan sosial dan kata-kata dari pihak yang terlibat dengan masalah yang diteliti secara langsung.

²³ Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 129

²⁴ Burhan Bungin, *Metode Penelitian ...*, h. 132

b. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan. Data sekunder dalam penelitian ini adalah buku, jurnal, skripsi, serta sumber lain yang berkaitan dengan topik atau pembahasan dalam penelitian ini.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi, pengertian dari observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.²⁵

Peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang di teliti yaitu mengenai efektivitas pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2.

b. Studi kepustakaan

Studi pustaka adalah suatu karangan ilmiah yang berisi pendapat berbagai pakar mengenai suatu masalah, yang kemudian di

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 145

telah, dibandingkan dan ditarik kesimpulan.²⁶ Pengumpulan data dilakukan dengan cara menggunakan buku-buku, literatur ataupun bahan pustaka, kemudian mencatat atau mengutip pendapat para ahli yang ada di dalam buku tersebut.

c. Wawancara (*Interview*)

Menurut Slamet, pengertian wawancara (*Interview*) adalah cara yang dipakai untuk memperoleh informasi melalui kegiatan interaksi sosial antara peneliti dengan yang diteliti.²⁷

Penulis melakukan wawancara secara terstruktur dengan karyawan yaitu mengenai efektivitas pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2.

d. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Studi dokumen merupakan

²⁶ Haryanto dan Hartono Ruslijanto, Datu Mulyono, *Metode Penulisan dan Penyajian Karya Ilmiah*, (Jakarta: EGC, 1999), h. 78

²⁷ Fandi Rosi Sarwo Edi, *Teori Wawancara Psikodiagnostik*, (Yogyakarta: Leutikaprio, 2016), h. 2

pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.²⁸

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data model Miles dan Huberman, yaitu dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama pengumpulan data berlangsung.

Adapun langkah yang dilakukan yaitu peneliti mereduksi data yang telah di dapat dari lapangan yang berkaitan langsung dengan tema penelitian yaitu efektivitas pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian yang dimaksud Miles dan Huberman, sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan

²⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitataif*, (Bandung: Alfabeta, 2020), h. 124

dan pengambilan tindakan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowcard* dan sejenisnya. Dengan mendisplay data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

Setelah itu langkah selanjutnya adalah peneliti menyajikan data yang dirangkum berdasarkan fakta di lapangan, lalu di interpretasikan dengan teori yang berkenaan dengan tema penelitian yaitu efektivitas pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2.

3. Penarikan Simpulan (*Verifikasi*)

Langkah ketiga dari analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan simpulan dan verifikasi. Simpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi, apabila simpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka

simpulan yang dikemukakan merupakan simpulan yang kredibel.²⁹

Langkah terakhir yang dilakukan yaitu peneliti menyajikan data yang diperoleh dalam bentuk naratif. Setelah itu peneliti memberi kesimpulan terhadap hasil penelitian yang di dapat.

²⁹ Hardani, dkk. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020), h. 164-171

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan yang digunakan oleh peneliti skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan : Bab pendahuluan yang terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan masalah, kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, sistematika penulisan.

BAB II Kajian Teori : Bab ini berisi mengenai konsep-konsep dan prinsip dasar yang dijadikan kajian teori bagi penelitian yang akan dilakukan. Kajian teori yang dibahas dalam penelitian yaitu tentang efektivitas, pelatihan, pengembangan dan kinerja.

BAB III Gambaran Umum Objek Penelitian : Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum objek penelitian yang terdiri dari Profil PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2, visi dan misi, logo, serta struktur organisasi.

BAB IV Hasil dan Pembahasan : Bab ini menjelaskan tentang analisa hasil dan pembahasan mengenai efektivitas pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2.

BAB V Penutup : Bab penutup yang terdiri dari kesimpulan yang dikemukakan secara jelas serta berisi saran dari hasil penelitian.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Manajemen Sumber Daya Insani

A. Pengertian Efektivitas

Efektivitas, secara umum dapat ditinjau dari berbagai aspek. Ada yang menelaahnya dari aspek proses maupun produk, memaknainya secara sempit dan luas. Namun, tinjauan efektivitas dari berbagai aspek tersebut pada akhirnya bermuara kepada ukuran atau tingkat keberhasilan pencapaian suatu tujuan secara tepat. Menurut Handoko, pengertian efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan atau peralatan yang tepat dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Lebih merujuk kepada aspek produk efektivitas berkaitan dengan *“the degree to which goals are attained”* atau *“the degree to which an organization attains its objective”*. Efektivitas juga didefinisikan sebagai ukuran kuantitatif untuk mengevaluasi tingkat kinerja yang telah dicapai.³⁰

Efektivitas berasal dari kata “efektif” yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai.

³⁰ Ermi Sola, *“Efektivitas Kerja Pimpinan”*, Jurnal IDAARAH, Vol. 1, No. 2, Desember 2017, h. 239

Efektivitas mengandung arti “keefektifan/*effectiveness*”, pengaruh atau efek keberhasilan, dan kemandirian atau kemujaraban.

Adapun pengertian efektivitas menurut para ahli yaitu sebagai berikut :

- a. Menurut Hidayat, efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana semakin besar presentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya.
- b. Menurut Schemerhon John R. Jr, efektivitas adalah pencapaian target output yang diukur dengan cara membandingkan output anggaran atau seharusnya (OA) dengan output realisasi atau sesungguhnya (OS), jika $(OA) > (OS)$, disebut efektif.
- c. Menurut Prasetyo Budi Saksono, efektivitas adalah seberapa besar tingkat kelekatan output yang dicapai dengan output yang diharapkan dari sejumlah input.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa indikator efektivitas dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya

merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang direncanakan.³¹

2. Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas

Faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja menurut Steers ada empat (4) faktor yaitu :

- a. Karakteristik organisasi terdiri dari struktur organisasi dan teknologi dalam organisasi. Struktur organisasi maksudnya adalah hubungan relatif tetap sifatnya seperti dijumpai dalam organisasi sehubungan dengan sumber daya manusia. Struktur meliputi bagaimana cara suatu organisasi menyusun atau mengelompokkan orang-orang dalam menyelesaikan pekerjaan. Sedangkan teknologi yang dimaksud adalah mekanisme suatu perusahaan untuk mengubah bahan baku menjadi barang.
- b. Lingkungan organisasi, lingkungan di luar dan di dalam organisasi dinyatakan berpengaruh terhadap efektivitas kerja. Lingkungan luar organisasi yang dimaksud adalah di luar perusahaan misalnya hubungan dengan masyarakat sekitar, sedangkan lingkungan di dalam lingkup organisasi misalnya karyawan atau pegawai.

³¹ Lysa Angrayni dan Yusliati, *Efektivitas Rehabilitasi Narkotika Serta Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kejahatan di Indonesia*, (Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2018), h. 13-14

- c. Karakteristik pekerja pada kenyataannya para karyawan/pegawai perusahaan merupakan faktor pengaruh yang paling penting atas efektivitas kerja, karena perilaku merekalah yang dalam jangka panjang akan memperlancar atau merintangi tercapainya tujuan organisasi.
- d. Kebijakan dan praktek manajemen, makin rumitnya proses teknologi serta makin rumitnya lingkungan kerja, maka peran manajemen dalam mengkoordinasikan tugas-tugas dalam organisasi sangat dibutuhkan, demi keberhasilan organisasi. Kebijakan dan praktek manajemen dapat mempengaruhi atau merintangi pencapaian tujuan, ini tergantung bagaimana kebijakan dan praktek manajemen, serta tanggung jawab terhadap para karyawan atau organisasi.³²

3. Indikator Efektivitas

Untuk menilai efektivitas kerja, Robbins menjelaskan tiga indikator yang harus diperhatikan yakni :

- a. Kerja individu (*individual task outcomes*).
- b. Perilaku yang sering dilakukan (*behaviors*).
- c. Karakter individu (*traits*).³³

³² Mariati Rahman, *Ilmu Administrasi*, (Makassar : CV Sah Media, 2017), h. 41-42

³³ Ermi Sola, *Efektivitas Kerja Pimpinan...*, h. 243

B. Pelatihan

1. Pengertian Pelatihan

Berbagai riset menunjukkan bahwa pelatihan yang efektif secara signifikan berpengaruh terhadap peningkatan proses kerja yang luar biasa pesatnya. Studi yang dilakukan Tall dan Hall, misalnya menghasilkan kesimpulan bahwa dengan mengkombinasikan berbagai macam faktor seperti teknik pelatihan yang benar, persiapan dan perencanaan yang matang, serta komitmen terhadap esensi pelatihan, perusahaan dapat mencapai manfaat kompetisi yang sangat besar di dalam pasar yang sangat ketat.

Pelatihan didefinisikan oleh Ivancevich, sebagai usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam pekerjaannya sekarang atau dalam pekerjaan lain yang akan dijabatnya segera. Pelatihan terkait dengan keterampilan dan kemampuan yang diperlukan untuk pekerjaan yang sekarang dilakukan.

As'ad mengemukakan pelatihan menyangkut usaha-usaha yang berencana yang diselenggarakan agar dicapai penguasaan akan keterampilan, pengetahuan, dan sikap-sikap yang relevan terhadap pekerjaan.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pengertian dari pelatihan pada dasarnya merupakan sebuah proses untuk meningkatkan kompetensi karyawan. Program

pelatihan tidaklah memperhitungkan apakah suatu perusahaan itu berskala besar atau kecil. Pelatihan juga bukan merupakan pemborosan mengingat hasil atau manfaatnya jauh lebih besar dari pada biaya atau waktu yang harus disediakan.³⁴

2. Pandangan Islam Mengenai Pelatihan

Dalam khazanah pengetahuan islam, secara formal tidak ditemukan secara pasti pola pelatihan atau pembinaan karyawan di zaman Rasulullah. Dalam sejarah islam, sejak zaman jahiliyah telah ada pengambilan budak sebagai buruh, pembantu atau pekerja, walaupun setelah zaman islam perbudakan mulai dikurangi. Hal ini menandakan adanya tradisi pelatihan dan pembinaan dalam islam. Ketika islam datang, Rasulullah membawa sejumlah prinsip etika dan melakukan suatu perubahan radikal dalam memperlakukan pekerja dalam pekerjaan dan pendidikannya.³⁵

Rasulullah SAW bersabda yang berbunyi :

أُطِّبِ الْعِلْمَ مِنَ الْمَهْدِ إِلَى اللَّحْدِ

Artinya: *“Carilah ilmu mulai dari ayunan sampai dengan liang lahat”*.

³⁴ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2019), h.66-68

³⁵ Muhdar HM, *Manajemen SDM Teori dan Aplikasi Pada Bank Umum Syariah*, (Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2020), h. 185-186

Berdasarkan hadist tersebut dapat diartikan bahwa menuntut ilmu itu tidak mengenal batas usia, sejak kita terlahir sampai kita masuk kubur pun kita senantiasa mengambil pelajaran dalam kehidupan. Islam mengajarkan untuk menuntut ilmu sepanjang hayat dikandung badan. Termasuk ilmu dalam pelatihan kerja untuk meningkatkan keterampilan, keahlian, pengetahuan, pengalaman ataupun perubahan sikap seseorang.

Apabila dikaitkan dengan pelatihan, maka pelatihan sebagai salah satu untuk mencapai perubahan yang lebih baik, dapat dikatakan bahwa betapa pentingnya pengetahuan dan keterampilan yang harus dimiliki oleh seseorang dan adanya program pelatihan merupakan suatu yang termotivasi. Walaupun itu juga mengisyaratkan bahwa soal hasil dari upaya perubahan (pelatihan), itu hal progresif Allah. Manusia hanya diwajibkan untuk upaya melakukan perubahan (pelatihan) itu semaksimal mungkin.³⁶

3. Tujuan Pelatihan

Adapun tujuan diselenggarakan pelatihan menurut Simamora yaitu untuk membekali, meningkatkan, dan mengembangkan kompetensi kerja guna meningkatkan kemampuan, produktivitas, dan kesejahteraan. Adapun tujuan-tujuan nya yaitu :

³⁶ Aep Kusnawan dan Aep Firdaus, *Manajemen Pelatihan Dakwah*, Jakarta: PT. Rienika Cipta, 2009, h. 40.

- a. Memperbaiki kinerja karyawan yang bekerja secara tidak memuaskan karena kekurangan keterampilan, dan dapat meminimalkan masalah yang terjadi dalam pelaksanaan kerja.
- b. Mempersiapkan karyawan untuk promosi.
- c. Mengurangi waktu pembelajaran bagi karyawan baru agar kompeten dalam pekerjaan.
- d. Mengorientasikan karyawan terhadap organisasi.³⁷

Sebelum menyelenggarakan pelatihan, perusahaan akan menjelaskan tujuan-tujuan dari pelaksanaan pelatihan itu sendiri. Menurut Simamora tujuan utama pelatihan diantaranya adalah :

- a. Memperbaiki kinerja.
- b. Memutakhirkan keahlian para karyawan sejalan dengan kemajuan teknologi.
- c. Membantu memecahkan permasalahan operasional
- d. Dapat membantu memenuhi kebutuhan-kebutuhan pertumbuhan pribadi.³⁸

³⁷ Sri Larasati, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Deepublish, 2018), h. 132

³⁸ Denny Triasmoko, dkk. "Pengaruh Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Penelitian pada Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri)", *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol 12 No. 1, Tahun 2014, h. 3

4. Manfaat Pelatihan

Adapun beberapa manfaat nyata dari program pelatihan adalah :

- a. Mengurangi waktu pembelajaran yang diperlukan karyawan untuk mencapai standar kerja yang dapat diterima.
- b. Membentuk sikap, loyalitas, dan kerja sama yang lebih menguntungkan.
- c. Memenuhi kebutuhan perencanaan sumber daya manusia.
- d. Mengurangi frekuensi dan biaya kecelakaan kerja.
- e. Membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi.³⁹

Werther dan Davis menyatakan bahwa manfaat dari pelatihan mampu meningkatkan jenjang karier pegawai, serta dapat membantu pengembangan untuk penyelesaian-penyelesaian tanggung jawab di masa yang akan datang.⁴⁰

5. Indikator Pelatihan

Indikator yang digunakan dalam sistem pelatihan dalam penelitian ini meliputi kejelasan sasaran/ perencanaan, ketepatan sistem, dan meteri sistem pelatihan.

³⁹ Sri Larasati, *Manajemen Sumber ...*, h. 115-116

⁴⁰ Sri Langgeng Ratnasari dan Yenni Hartati, *Manajemen Kinerja dalam Organisasi*, (Jawa Timur: Qiara Media, 2019), h. 111

a. Sasaran atau Perencanaan

Sistem Menurut Fatimah, salah satu yang harus diperhatikan untuk mencapai program pelatihan adalah mempunyai sasaran yang jelas dan memakai tolak ukur terhadap hasil yang dicapai. Selanjutnya, Jogiyanto menyatakan bahwa suatu sistem pasti mempunyai tujuan atau sasaran, kalau tidak mempunyai sasaran maka operasi sistem tidak ada gunanya. Sasaran dari sistem sangat menentukan sekali masukan yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan sistem. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuannya.

b. Ketepatan Sistem

Sistem yang tepat akan mempengaruhi kinerja pencapaian sistem itu sendiri. Fatimah menyatakan bahwa, selain sasaran atau perencanaan sistem, yang juga perlu diperhatikan untuk mencapai program pelatihan adalah metode penilaian sejauh mana sasaran program pelatihan dapat tercapai, serta menggunakan metode-metode yang tepat guna, sehingga sistem yang digunakan tepat dan sesuai dengan tujuan.

c. Materi sistem pelatihan

Dalam suatu pelatihan, tentu materi sangat berhubungan pelatihan tersebut. Tanpa adanya materi suatu sistem pelatihan tidak akan berjalan. Menurut Fatimah, salah satu pencapaian program pelatihan adalah materi disampaikan secara mendalam sehingga mampu merubah sikap dan meningkatkan prestasi karyawan. Selain itu, materi sesuai dengan latar belakang teknis, permasalahan dan daya tangkap peserta.⁴¹

6. Metode Pelatihan yang digunakan dalam Meningkatkan Kinerja

Pelaksanaan program pelatihan diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pegawai secara khusus dan perusahaan secara umumnya melalui beberapa metode pelatihan berikut :

A. Metode *pelatihan On the Job Training* (OJT) dilakukan pada waktu jam kerja berlangsung baik secara formal maupun informal. Beberapa metode pelatihan OJT, yaitu:

1. *Job intruction training*, yaitu pelatihan dimana ditentukan seseorang (biasanya manajer atau supervisor) bertindak sebagai pelatih untuk

⁴¹ Genot Agung Busono, *Pengaruh Sistem Pelatihan...*, hal. 89-90

mengintruksikan bagaimana melakukan pekerjaan tertentu dalam proses.

2. *Coaching*, adalah bentuk pelatihan yang dilakukan di tempat kerja oleh atasan dengan membimbing petugas melakukan pekerjaan secara informal dan biasanya tidak terencana.
 3. *Job Rotation*, program yang direncanakan secara formal dengan cara menegaskan pegawai pada beberapa pekerjaan yang berbeda dan dalam bagian yang berbeda dengan organisasi untuk menambah pengetahuan mengenai pekerjaan dalam organisasi.
 4. *Apprenticeship*, yaitu merupakan pelatihan yang mengkombinasikan antara pelajaran di kelas dengan praktek di lapangan yaitu setelah sejumlah teori diberikan kepada peserta, peserta dibawa praktek ke lapangan.
- B. *Off the Job Training*, yaitu pelatihan yang dilakukan secara khusus di luar pekerjaan. Ada beberapa metode *Off the Job Training*, yaitu :
1. *Lecture*, adalah kuliah atau ceramah yang diberikan oleh pelatih atau pengajar kepada sekelompok peserta.
 2. Video Presentasi, adalah presentasi atau pelajaran yang disajikan melalui film, atau

video tentang pengetahuan atau bagaimana melakukan suatu pekerjaan.

3. *Vestibule Training* atau *Simulation*, adalah latihan yang diberikan di sebuah tempat yang khusus dirancang menyerupai tempat kerja, yang dilengkapi dengan peralatan di tempat kerja.
4. *Role Play*, adalah metode pelatihan yang dilakukan dengan cara peserta diberi peran tertentu untuk bertindak dalam situasi khusus.
5. *Case Study*, adalah studi kasus yang dilakukan dengan memberikan beberapa kasus tertentu kemudian peserta diminta untuk memecahkan kasus tersebut melalui diskusi kelompok belajar.
6. *Laboratory Training*, adalah latihan untuk meningkatkan kemampuan hubungan antar pribadi melalui berbagi pengalaman, perasaan, persepsi, dan perilaku di antara beberapa peserta.
7. *E-Learning*, adalah proses pembelajaran memanfaatkan internet maupun intranet untuk

mengakses materi dan sumber pembelajaran berupa digital learning.⁴²

C. Pengembangan

1. Pengertian Pengembangan

Pengembangan sumber daya manusia merupakan upaya yang mengindikasikan adanya pergerakan menuju situasi yang lebih baik atau meningkat bagi seorang individu dalam organisasi. Pengembangan sumber daya manusia memiliki peran yang vital dalam upaya mengarahkan, mendorong, memotivasi peningkatan/pengembangan kemampuan dan keterampilan para karyawan yang diimplementasikan pada pekerjaannya untuk mencapai keefektifan sumber daya manusia dalam organisasi.⁴³

Menurut Singodimedjo, pengembangan sumber daya manusia (SDM) adalah proses persiapan individu-individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi di dalam organisasi, biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan intelektual untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik. Pengembangan mengarah pada kesempatan-kesempatan

⁴²Neneng Hayati dan Erwin Yulianto, *Efektivitas Pelatihan ...*, h. 103-104

⁴³ Agung Widhi Kurniawan, "Pengaruh Kepemimpinan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja, dan Kinerja Karyawan Bank SULSELBAR", *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol. 16 No. 4, Tahun 2012, h. 394

belajar yang di desain guna membantu pengembangan para pekerja.

Sedangkan Husnan, mengemukakan pengertian pengembangan SDM sebagai proses pendididkan jangka panjang yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisasi, sehingga tenaga kerja manajerial dapat mempelajari pengetahuan konseptual dan teoretis untuk tujuan umum.⁴⁴

2. Pandangan Islam Mengenai Pengembangan

Pengembangan ilmu pengetahuan dan sumber daya manusia ternyata merupakan kekuatan yang sangat dominan dalam menentukan perkembangan kualitas kehidupan. Manusia mampu mengembangkan pengetahuannya dengan cepat dan mantap karena manusia mampu berpikir menurut suatu alur kerangka berpikir tertentu. Manusia mampu mengomunikasikan berbagai informasi dan jalan pikiran yang melatar belakangi informasi tersebut.⁴⁵ Pada dasarnya seluruh ciptaan Allah yang ada di muka bumi ini sengaja diciptakan oleh Allah untuk kemaslahatan umat manusia. Begitu juga mengembangkan karier berorientasi untuk kemajuan sehingga mampu membuat orang menjadi

⁴⁴ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2019), h. 61- 63

⁴⁵ Asep Kurniawan, “*Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Perspektif Epistemologi Filsafat Islam*”, Jurnal Studi Keislaman, Vol. 17, No. 1, Juni 2013, h. 224

lebih baik. Hal ini ditegaskan dalam Al-Qur'an surah Al-Jatsiyah ayat 13, yaitu :

وَسَخَّرَ لَكُم مَّا فِي السَّمٰوٰتِ وَمَا فِي الْاَرْضِ جَمِيعًا مِّنْهُ ۚ
 اِنَّ فِيْ ذٰلِكَ لَاٰيٰتٍ لِّقَوْمٍ يَّتَفَكَّرُوْنَ

Artinya : *“Dan dia telah menundukkan untukmu apa yang di langit dan apa yang di bumi semuanya, (sebagai rahmat) dari pada-Nya. Seseungguhnya pada yang demikian itu benar-benar terdapat tanda-tanda (kekuasaan Allah) bagi kaum yang berfikir”.*

Oleh karena itu sumber daya yang ada dalam sebuah organisasi atau lembaga harus dikelola dan dikembangkan dengan baik dan benar karena merupakan amanah yang diemban manusia dan akan dimintai pertanggung jawaban di akhirat kelak.⁴⁶

3. Tujuan Pengembangan

Tujuan pengembangan mempunyai dua dimensi yaitu dimensi individual dan dimensi institusional atau organisasional. Tujuan yang berdimensi individual mengacu kepada sesuatu yang dicapai oleh seorang pegawai. Adapun tujuan yang berdimensi institusional mengacu kepada apa yang dapat dicapai oleh institusi

⁴⁶ Eko Budiwyono dan Muhammad Rifqi Sovitunnizar, *“Implementasi Undang-Undang No. 14 Tahun 2005 Sebagai Dasar Hukum pada Etos Kerja Guru dalam Pengembangan Karier”*, Jurnal Tarbiyatuna, Vol. 1, No. 2, Desember 2020, h. 52

atau organisasi sebagai hasil dari program-program pengembangan sumber daya manusia.

Secara umum tujuan pengembangan sumber daya manusia adalah untuk memastikan bahwa suatu organisasi mempunyai orang-orang yang berkualitas untuk mencapai tujuan organisasi, untuk meningkatkan kinerja dan pertumbuhan.⁴⁷

4. Manfaat Pengembangan

Pada dasarnya pengembangan karier dapat memberikan dampak positif bagi organisasi maupun karyawan. Bagi organisasi, pengembangan karier dapat :

- a. Menjamin ketersediaan bakat yang diperlukan.
- b. Meningkatkan kemampuan suatu organisasi untuk mendapatkan dan mempertahankan karyawan-karyawan yang berkualitas.
- c. Menjamin agar kelompok-kelompok minoritas dan wanita mempunyai kesempatan yang sama untuk meningkatkan karier.
- d. Mengurangi frustrasi karyawan.
- e. Mendorong adanya keanekaragaman budaya dalam sebuah organisasi.
- f. Meningkatkan nama baik organisasi.

⁴⁷ Mamik, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Sidoarjo: Zifatama Jawara, 2016), h. 180

Bagi karyawan, pengembangan karier akan membawa sebuah keberhasilan, karena pengembangan karier bermanfaat untuk dapat :

- a. Menggunakan potensi seseorang dengan sepenuhnya.
- b. Menambah tantangan dalam bekerja.
- c. Meningkatkan otonomi.
- d. Meningkatkan tanggung jawab.⁴⁸
- e. Meningkatkan kemampuan para pekerja agar dapat menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi.
- f. Terjadinya internalisasi dan operasional faktor-faktor multivisional.
- g. Timbulnya dorongan dalam diri para pekerja untuk terus meningkatkan kemampuan kerjanya.
- h. Peningkatan kemampuan pegawai untuk mengatasi stress, frustasi dan konflik yang pada gilirannya memperbesar rasa percaya pada diri sendiri.
- i. Tersedianya informasi tentang berbagai program yang dapat dimanfaatkan oleh para pegawai dalam rangka pertumbuhan masing-masing secara teknis dan intelektual.
- j. Meningkatkan kepuasan kerja.
- k. Semakin besarnya tekad pekerja untuk lebih mandiri.

⁴⁸ Elbadiansyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Malang: CV IRDH, 2019), H. 132

- l. Mengurangi ketakutan menghadapi tugas-tugas baru di masa depan.

Dari berbagai manfaat yang dikemukakan diatas, yang sifatnya memang masih ilustratif, dapat diambil kesimpulan bahwa penyelenggaraan pengembangan sumber daya manusia pada karyawan sebagai investasi organisasi bukan hanya wajar akan tetapi mutlak dilakukan.⁴⁹

5. Indikator Pengembangan

Menurut Hasibuan mengemukakan bahwa terdapat beberapa indikator yang dapat diukur dari metode-metode yang digunakan antara lain:

- a. Prestasi kerja karyawan

Apabila prestasi kerja atau produktivitas kerja karyawan setelah mengikuti perkembangan, baik kualitas maupun kuantitas kerjanya meningkat berarti metode pengembangan yang diterapkan cukup baik. Tetapi jika prestasi kerjanya tetap, berarti metode pengembangan yang dilakukan kurang baik. Jadi perlu diadakan perbaikan.

- b. Kedisiplinan karyawan

Jika kedisiplinan karyawan setelah mengikuti dan melakukan pengembangan semakin baik maka metode pengembangan yang dilakukan baik, tetapi

⁴⁹ Mamik, *Manajemen Sumber ...*, h. 178-180

apabila kedisiplinan tidak meningkat maka metode pengembangan yang diterapkan kurang baik.

c. Absensi karyawan

Kalau absensi karyawan setelah mengikuti dan melakukan pengembangan menurun berarti metode pengembangan itu cukup baik. Adapun sebaliknya, jika absensi karyawan tersebut tetap, maka metode pengembangan yang diterapkan kurang baik.

d. Tingkat kerusakan produksi, alat dan mesin-mesin

Kalau tingkat kerusakan produksi, alat dan mesin-mesin setelah karyawan mengikuti dan melakukan pengembangan berkurang maka metode itu cukup baik, sebaliknya jika tetap berarti metode pengembangan itu kurang baik.

e. Tingkat kecelakaan karyawan

Tingkat kecelakaan karyawan harus berkurang setelah mereka mengikuti program pengembangan. Jika tidak berkurang berarti metode pengembangan ini kurang baik, jadi perlu disempurnakan.

f. Tingkat pemborosan bahan baku, tenaga dan waktu

Tingkat pemborosan bahan baku, tenaga dan waktu berkurang atau efisiensi semakin baik maka metode pengembangan itu baik. Sebaliknya, jika

tetap berarti metode pengembangan itu kurang baik.

g. Tingkat kerja sama

Tingkat kerja sama karyawan harus semakin serasi, harmonis dan baik setelah mereka mengikuti dan melakukan pengembangan, jika tidak ada perbaikan kerja sama maka metode pengembangan itu tidak baik.

h. Prakarsa karyawan

Prakarsa karyawan itu harus dapat meningkat setelah mengikuti dan melakukan pengembangan, jika tidak meningkat atau tetap berarti metode pengembangan itu kurang baik. Dalam hal ini karyawan diharapkan dapat bekerja mandiri serta bisa mengembangkan kreativitasnya.

i. Tingkat upah insentif karyawan

Jika tingkat upah insentif karyawan meningkat setelah mengikuti pengembangan maka metode pengembangan itu baik, sebaliknya jika tetap berarti metode pengembangan itu kurang baik.

j. Kepemimpinan dan keputusan manajer

Kepemimpinan dan keputusan-keputusan yang ditetapkan oleh manajer setelah dia mengikuti pengembangan harus semakin baik, kerja sama semakin serasi, sasaran yang dicapai semakin

besar, ketegangan-ketegangan berkurang, prestasi kerja karyawan meningkat. Kalau hal-hal di atas tercapai berarti metode pengembangan yang dilaksanakan itu baik. Sebaliknya, jika hal-hal di atas tidak tercapai berarti metode pelatihan kurang baik.⁵⁰

6. Metode Pengembangan yang digunakan dalam Meningkatkan Kinerja

Pengembangan pada dasarnya merupakan upaya meningkatkan atau mempersiapkan karyawan pada masa depan dan tidak selalu terkait dengan pekerjaan atau jabatan saat ini melalui berbagai bentuk kegiatan pengembangan. Adapun bentuk-bentuk atau metode pengembangan itu yaitu :

1. Pendidikan Formal (*Formal Education*)

Biasanya suatu kegiatan pengembangan dengan materi lebih terstruktur.

2. Pemberdayaan

Menurut Ricard, adalah upaya mendorong dan memungkinkan individu-individu untuk memikul tanggung jawab pribadi atas upaya mereka untuk memperbaiki cara mereka melaksanakan pekerjaan-

⁵⁰ Genot Agung Busono, “*Pengaruh Sistem Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Persada Sawit Mas (Psm) Kecamatan Pampangan Kabupaten Ogan Komering Ilir*”, MUQTASHID, Vol. I, No. 01, Maret 2016, h. 95-97

pekerjaan mereka dan untuk menyumbang pada pencapaian tujuan organisasi.⁵¹

Ada beberapa metode dalam pengembangan yang dikemukakan oleh Mangkunegara, yaitu :

1. Metode Pelatihan
2. *Understudy*
3. *Job Rotasi* dan Kemajuan Bersama
4. *Coaching- Counseling*.⁵²

D. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Kinerja merupakan hasil akhir dari proses kerja yang telah dilakukan seorang karyawan dalam suatu periode tertentu, dengan menggunakan ide dan usaha untuk mencapai tujuan kerja perusahaan. Pengertian kinerja merupakan suatu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai oleh seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan padanya.⁵³

Definisi kinerja menurut Bambang Kusriyanto yaitu suatu perbandingan yang dicapai dengan peran

⁵¹ Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2019), h. 230-232

⁵² Wendy Wijaya, "*Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Pabrik Kecap Wie Sin di Lombok*", AGORA, Vol. 1, No. 3, 2013, h. 2

⁵³ Nuraini Firmandari, "*Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Yogyakarta)*", Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, Vol. IX No. 1, Tahun 2014, h. 27

serta tenaga kerja per satuan waktu. Adapun definisi kinerja menurut beberapa ahli yaitu :

- a. Mulyasa mengartikan kinerja yaitu sebagai segala upaya yang dilakukan dalam mencapai tujuan.
- b. Kirkpatrick dan Nixon mengartikan kinerja yaitu sebagai suatu ukuran kesuksesan dalam melakukan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.
- c. Haris dan kawan-kawan mengatakan bahwa kinerja merupakan perilaku yang menunjukkan kompetensi yang relevan dengan tugas yang realistis dan gambaran perilaku difokuskan kepada konteks pekerjaan.⁵⁴

Dari pengertian kinerja yang telah disampaikan oleh beberapa ahli diatas, maka disimpulkan oleh penulis bahwa kinerja adalah hasil akhir yang diperoleh seseorang dalam mengemban tanggung jawab atau pekerjaannya untuk mencapai target atau sasaran yang telah ditetapkan.

2. Pandangan Islam Mengenai Kinerja

Kinerja dalam perspektif islam merupakan salah satu sarana hidup dan aktivitas yang mempunyai peran yang penting dalam kehidupan sosial. Bekerja sebagaimana dianjurkan oleh agama, bahkan bekerja sering dijadikan tolak ukur untuk menilai seseorang.

⁵⁴ Erjati Abas, *Magnet Kepemimpinan Kepala Madrasah Terhadap Kinerja Guru*, (Jakarta, PT. Elex Media Komputindo, 2017), h. 23

Menurut ajaran islam setiap orang dituntut untuk mandiri. Dengan kata lain, hendaknya seseorang mencukupi kebutuhannya sendiri dengan cara berusaha dan bekerja walaupun berat.

Ajaran islam menyampaikan pesan bahwa kerja dan agama itu sendiri adalah sumber motivasi yang besar bagi umat islam. Ketika seorang muslim ini bekerja ini berarti bertujuan dengan setiap pengurangan nilai hadiah duniawi dan materialistis tidak mempengaruhi tingkat motivasi dan kinerjanya. Sebagaimana dijelaskan dalam Al-Qur'an Surah At- Taubah, 09: 105.

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ
وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya : *Dan Katakanlah :” Bekerjalah kamu, maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”.*⁵⁵

⁵⁵ Rodi Syafrizal, “Analisis Kinerja Islamic Human Resources Berdasarkan Metode Masalah Scorecard (Studi Kasus Pada PT. INALUM)”, Jurnal Ekonomi Islam, Vol. IV, No. 2, Juli-Desember 2019, h. 281-282

Ayat di atas menjelaskan tentang arti penting penilaian Allah SWT, penilaian Rasul-Nya, dan penilaian orang-orang mukmin terhadap prestasi kerja seseorang. Semua prestasi itu pada saatnya nanti di akhirat akan diperlihatkan secara transparan apa adanya, baik yang tersembunyi maupun yang tampak. Singkatnya, jika kerjanya baik, maka akan mendapat imbalan yang baik yakni harta yang baik, dan sebaliknya, jika perbuatan buruk, maka mendapat imbalan yang buruk.⁵⁶

3. Pengertian Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang karyawan sudah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan dengan baik dan benar atau belum. Penilaian kinerja juga diartikan sebagai suatu kegiatan untuk memperoleh informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan-keputusan yang terkait dengan kegiatan manajemen sumber daya manusia (SDM) yang lain, seperti perencanaan, pengembangan karier, program-program, pemberhentian karyawan atau PHK.

Adapun pengertian penilaian kinerja menurut beberapa ahli yaitu sebagai berikut :

⁵⁶ Saleh Sitompul, dkk. *Konsep Dasar Penerapan Ekonomi Menurut Perspektif Islam*, (Medan: Abdi Utama Abadi, 2020), h. 19-20

- a. Mathis dan Jackson, Penilaian kinerja adalah suatu proses evaluasi karyawan terkait dengan pekerjaan yang dikomparasikan sesuai dengan standar operasional kerja, kemudian hasilnya tersebut akan diberikan pada karyawan.
- b. Hasibuan menyatakan bahwa penilaian kinerja merupakan aktivitas yang dilakukan para manajer untuk mengevaluasi tingkah laku para karyawan yang dilanjutkan dengan menentukan kebijakan kedepannya.
- c. Dessler menjelaskan bahwa penilaian kinerja merupakan evaluasi kinerja karyawan secara relatif pada waktu sekarang maupun yang telah dilakukan yang disesuaikan dengan standar prestasi.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa pengertian dari penilaian kinerja adalah kegiatan (proses) penilaian terhadap hasil kerja individu ataupun karyawan yang dihasilkan, yang kemudian dibandingkan dengan standar yang ada baik kualitas maupun kuantitas yang ditetapkan sebelumnya.⁵⁷

4. Tujuan Penilaian Kinerja

Secara umum tujuan dilakukan penilaian kinerja adalah untuk memberikan *feedback* atau umpan balik kepada pegawai dalam upaya untuk memperbaiki

⁵⁷ Elbadiansyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Malang: CV. IRDH, 2019), h. 149-150

tampilan kerjanya dan upaya untuk meningkatkan produktivitas organisasi, dan secara khusus tujuan dilakukan penilaian kinerja yaitu untuk pengambilan berbagai kebijaksanaan terhadap pegawai seperti untuk tujuan promosi, kenaikan gaji, pendidikan dan latihan, dan lain-lain.⁵⁸ Penilaian kinerja juga memiliki dua tujuan, yaitu :

1. Tujuan Umum

- a. Untuk memperbaiki pelaksanaan pekerjaan para pekerja dengan memberikan bantuan agar setiap pekerja dapat menggunakan potensi yang dimiliki secara maksimal untuk dapat mewujudkan misi organisasi.
- b. Untuk menghimpun dan mempersiapkan informasi-informasi bagi para pekerja dan para manajer dalam membuat atau mengambil keputusan.
- c. Untuk menyusun inventarisasi sumber daya manusia (SDM) di lingkungan organisasi yang dapat digunakan dalam mendesain hubungan antara atasan dan bawahan, yang akan berguna untuk mewujudkan rasa saling hormat, serta mengembangkan keseimbangan antara keingi-

⁵⁸ Marihot Tua Efendi Hariandja, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Grasindo, 2002), h. 195

nan karyawan secara individual dan sasaran organisasi.

- d. Untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan, yang berpengaruh pada prestasi pekerja atau karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.

2. Tujuan Khusus

- a. Hasil dari penilaian kinerja dapat dijadikan sebagai suatu dasar dalam melakukan kegiatan promosi, menghentikan pelaksanaan pekerjaan yang keliru, menegakkan disiplin, menetapkan pemberian penghargaan, dan mengurangi atau menambah karyawan melalui perencanaan SDM.
- b. Penilaian kinerja menghasilkan informasi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam membuat tes yang validitasnya tinggi. Dengan kata lain yaitu dapat digunakan dalam keperluan rekrutmen dan seleksi.
- c. Penilaian kinerja menghasilkan informasi yang dapat digunakan sebagai umpan balik bagi karyawan dalam meningkatkan efisiensi kerjanya, dengan memperbaiki kekurangan dalam melaksanakan pekerjaannya. Bahkan dari hasil penilaian kinerja ini dapat digunakan oleh bawahan untuk meningkatkan karier.

- d. Penilaian kinerja berisi informasi yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi kebutuhan pekerja dalam meningkatkan prestasi kerjanya baik tentang pengetahuan, maupun keterampilan dalam bekerja.
- e. Penilaian kinerja dapat memberikan informasi tentang spesifikasi jabatan yang membantu dalam memecahkan masalah organisasi.⁵⁹

5. Manfaat Penilaian Kinerja

Adapun manfaat penilaian kinerja bila ditinjau dari aspek pengembangan sumber daya manusia, yaitu dapat dimanfaatkan untuk bidang-bidang berikut :

- a. Penyusunan program pelatihan dan pengembangan karyawan.

Dengan melaksanakan penilaian kinerja, maka dapat diidentifikasi pelatihan tambahan apa saja yang masih harus diberikan kepada karyawan untuk membantu mencapai standar kompetensi dan prestasi yang ditetapkan.

- b. Penyusunan program suksesi dan kaderisasi.

Dengan melaksanakan penilaian kinerja, maka selayaknya juga dapat diidentifikasi siapa saja karyawan yang mempunyai potensi-potensi untuk dikembangkan kariernya dengan cara dicalonkan

⁵⁹ Noor Arifin, *Manajemen Sumberdaya Manusia Teori dan Kasus*, (Jepara: UNISNU Press, 2019), h. 59-60

untuk menduduki jabatan-jabatan yang tanggung jawabnya lebih besar pada masa yang akan datang.

c. Pembinaan karyawan.

Maksudnya adalah untuk meneliti hambatan yang dihadapi karyawan dalam meningkatkan prestasinya, sehingga dapat ditentukan program pembinaan yang tepat.⁶⁰

Adapun manfaat yang diperoleh dalam melakukan penilaian kinerja yaitu :

- a. Manfaat untuk karyawan yaitu meningkatkan motivasi, kepuasan kerja, adanya kejelasan standar kerja yang diharapkan, umpan balik dari kinerja terdahulu, mengetahui tentang kelemahan dan kekuatan serta yang lainnya.
- b. Manfaat untuk atasan yaitu kesempatan mengukur kinerja karyawan dan rencana perbaikannya, memberikan peluang untuk mengembangkan sistem pengawasan, identifikasi gagasan baru, merencanakan kesempatan rotasi dan perubahan kerja staff.
- c. Manfaat bagi organisasi yaitu perbaikan seluruh unit-unit yang ada (dapat melalui komunikasi, kebersamaan, loyalitas, dan kemampuan), meningkatkan keharmonisan hubungan antar karyawan

⁶⁰ Akhmad Fauzi dan Rusdi Hidayat Nugroho A, *Manajemen Kinerja*, (Surabaya: Airlangga University Press, 2020), h. 27

dan tim kerja, mengenali permasalahan yang ada dalam organisasi.⁶¹

6. Indikator Kinerja

Komponen indikator kinerja karyawan menurut Bernardin menyampaikan ada 6 kriteria dasar untuk mengukur kinerja, yaitu :

- a. *Quality* (kualitas), yaitu terkait dengan proses atau hasil mendekati sempurna/ ideal dalam memenuhi maksud atau tujuan.
- b. *Quantity* (kuantitas), yaitu terkait dengan satuan jumlah atau kuantitas yang dihasilkan.
- c. *Timeliness* (ketepatan waktu), yaitu terkait dengan waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan aktivitas atau menghasilkan produk.
- d. *Cost-effectiveness* (efektivitas biaya), yaitu terkait dengan tingkat penggunaan sumber-sumber organisasi (orang, uang, material, teknologi) dalam memperoleh hasil atau pengurangan pemborosan dalam penggunaan sumber-sumber organisasi.
- e. *Need for supervision* (kebutuhan pengawasan), yaitu terkait dengan kemampuan individu dapat menyelesaikan pekerjaan tanpa asistensi pimpinan atau intervensi pengawasan pimpinan.

⁶¹ Ni Kadek Suryani dan John FoEH, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bali: NILACAKRA, 2019), h. 90-91

- f. *Interpersonal impact* (dampak interpersonal), yaitu terkait dengan kemampuan individu dalam meningkatkan perasaan harga diri, keinginan baik, dan kerja sama di antara sesama pekerja dan anak buah.⁶²

7. Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Faktor- faktor yang mempengaruhi produktivitas tenaga kerja menurut Irianto yaitu : sikap kerja, tingkat keterampilan hubungan antara tenaga kerja dengan pimpinan, manajemen produktivitas, efisiensi tenaga kerja, dan kewiraswastaan dari individual tersebut. Faktor lain yang juga mempengaruhi produktivitas tenaga kerja adalah :

- a. Sikap mental yang meliputi motivasi, disiplin, dan etika.
- b. Pendidikan yang terdiri dari pendidikan formal maupun non formal.
- c. Keterampilan yang terdiri dari kecakapan (*ability*), dan pengalaman (*experience*).
- d. Manajemen merupakan sistem diterapkan oleh pemimpin untuk mengelola atau memimpin serta mengendalikan staf atau bawahannya.

⁶² Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2019), h.12-13

- e. Hubungan kerja yang harmonis yang berarti dapat menciptakan lingkungan kerja, dan keserasian lingkungan yang dapat memberikan motivasi.
- f. Tingkat penghasilan sangat menentukan dalam meningkatkan motivasi untuk mencapai prestasi kerja yang lebih baik, jaminan sosial yang diberikan oleh suatu organisasi kepada pegawai akan berpengaruh kepada peningkatan pengabdian yang pada akhirnya akan menghasilkan produktivitas kerja.
- g. Lingkungan dan iklim kerja yang baik mendorong pegawai senang bekerja dan meningkatkan rasa tanggung jawab untuk melakukan pekerjaan agar lebih baik.
- h. Kesempatan berprestasi merupakan suatu harapan pegawai.⁶³

⁶³ Mahadin Shaleh, *Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Pegawai*, (Sulawesi Selatan: Aksara Timur, 2018), h. 8

BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2.

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. Bank BRISyariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRISyariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam.⁶⁴

Kehadiran PT. Bank BRISyariah 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 BRISyariah yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari

⁶⁴ Dokumentasi PT. BRISyariah Tbk Kantor Cabang Bengkulu Tahun 2020

warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.⁶⁵

Aktivitas PT. Bank BRISyariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 di tanda tangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk untuk melebur ke dalam PT. Bank BRISyariah (proses *spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRISyariah.⁶⁶

BRISyariah kantor cabang Bengkulu berdiri pada tanggal 27 November 2011. Pimpinan cabang BRISyariah pertama sekali adalah bapak Ranggalawe. BRISyariah terdiri dari satu cabang yang terletak di Jl. S. Parman, No. 51 A dan B Bengkulu dan 2 UMS yaitu UMS Panorama dan Pasar Minggu. Seiring berjalannya waktu unit bertambah menjadi enam unit dan satu KCP (Kantor Cabang Pembantu), unit tersebut antara lain Kepayang, Argamakmur, Pagar Dewa, Seluma, UMS Bengkulu dan

⁶⁵ Dokumentasi PT. BRISyariah Tbk Kantor Cabang Bengkulu Tahun 2020

⁶⁶ Dokumentasi PT. BRISyariah Tbk Kantor Cabang Bengkulu Tahun 2020

Panorama, sedangkan KCP nya adalah KCP Panorama yang terletak di Jl. Salak no. 80.⁶⁷

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap *halal matter* serta dukungan *stakeholder* yang kuat merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia, termasuk di dalam nya adalah Bank Syariah. Bank syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal.⁶⁸

Pada 1 Februari 2021, yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu PT. Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementrian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank Syariah tersebut sebagai

⁶⁷ Dokumentasi PT. BRISyariah Tbk Kantor Cabang Bengkulu Tahun 2020

⁶⁸ <https://bankbsi.co.id/>, diakses pada hari Kamis, tanggal 08 April 2021, pukul 23.20 WIB

suatu ikhtiar untuk melahirkan bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi-energi baru untuk pembangunan ekonomi nasional serta dapat berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas.⁶⁹

B. Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2.

1. Visi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2.

Menciptakan Bank Syariah yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan.

2. Misi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2.

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.⁷⁰

⁶⁹ <https://bankbsi.co.id/>, diakses pada hari Kamis, tanggal 08 April 2021, pukul 23.20 WIB

⁷⁰ <https://bankbsi.co.id/>, diakses pada hari Kamis, tanggal 08 April 2021, pukul 23.20 WIB

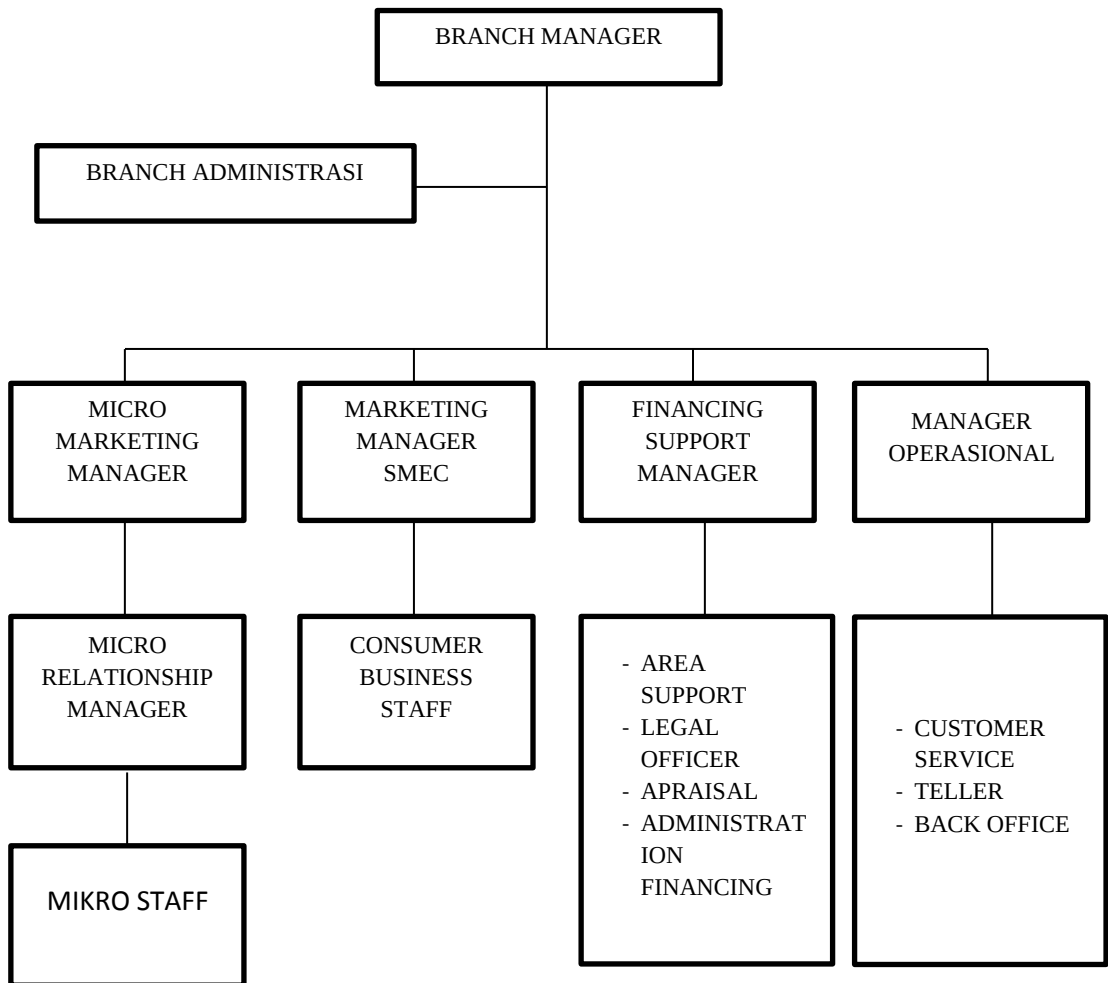
C. Logo PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2



Adapun makna Logo tersebut yaitu, bertuliskan BSI dengan bintang berwarna kuning di ujung atas sebelah kanan. Di samping tulisan BSI tersemat kata Bank Syariah Indonesia. Logo BSI memiliki bintang bersudut 5, ini merepresentasikan 5 sila pancasila dan 5 rukun islam.⁷¹

⁷¹[https://money.kompas.com/read/2021/02/01/154325626/bank-syariah-indonesia-resmi-beroperasi-begini-bentuk-logodanmaknanya?page=all#:~:text=%22BSI%20jadi%20representasi%20Indonesia%20baik,1%2F2%2F2021\)](https://money.kompas.com/read/2021/02/01/154325626/bank-syariah-indonesia-resmi-beroperasi-begini-bentuk-logodanmaknanya?page=all#:~:text=%22BSI%20jadi%20representasi%20Indonesia%20baik,1%2F2%2F2021), diakses pada hari Kamis, tanggal 08 April 2021, pukul 23.50 WIB), diakses pada hari Kamis, tanggal 08 April 2021, pukul 23.50 WIB

**D. Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk
KC Bengkulu S. Parman 2.**



**Gambar 3.1 Struktur Organisasi PT. Bank Syariah Indonesia
Tbk KC Bengkulu S. Parman 2.**

Adapun tugas dari masing-masing struktur organisasi PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2 yaitu :

1. Branch Manager (BM)

Bertanggung jawab atas keseluruhan berjalannya sistem operasional perbankan baik level kantor cabang utama dan kantor cabang pembantu dan merencanakan, mengkoordinasikan dan mensupervisi seluruh kegiatan Kantor Cabang, yang meliputi kegiatan pemasaran dan operasional untuk menjamin tercapainya suatu target anggaran yang ditetapkan secara efektif dan efisien oleh bank.

2. *Branch Administrasi (BA)*

Bertanggung jawab untuk mengadministrasikan seluruh berkas yang menyangkut kenggotaan PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2, mengarsipkan semua surat-surat masuk dan keluar.

3. *Micro Marketing Manager (MMM)*

Bertanggung jawab atas tercapainya suatu target marketing di area mikro syariah baik *funding* maupun *lending*, dapat terselenggaranya rapat marketing dan terselesaikannya permasalahan ditingkat marketing, melakukan penilaian terhadap potensi pasar serta dalam pengembangan pasar. Bertanggung jawab atas program-program marketing di segmen bisnis mikro,

dan bertanggung jawab terhadap sumber daya manusia (SDM) yang menjadi sub ordinatnya baik dari segi bisnis maupun administrasi.

4. *Marketing Manager SMEC (MM SMEC)*

Bertanggung jawab atas tercapainya target market baik *funding* maupun *lending*, terselenggarannya rapat AO dan terselesaikannya permasalahan ditingkat AO, mensupervisi *teamwork* dalam kegiatan pemasaran *marketing* cabang untuk mencapai target dan *plan* bank secara efektif dan efisien.

5. *Financing Support Manager (FSM)*

Memastikan seluruh kegiatan yang berkaitan dengan aspek *Finance Support* telah sesuai dengan standar-standar kebijakan prosedur yang berlaku serta sudah melakukan kegiatan seperti pengawasan dokumentasi dan kualitas pembiayaan yang diberikan pihak bank bersangkutan. Bertanggung jawab melakukan supervisi terhadap proses pembiayaan baik dari aspek penilaian jaminan, aspek yuridis atau legal, pengadministrasian dan pelaporan.

6. *Manager Operasional (MO)*

Bertanggung jawab atas pelayanan-pelayanan yang memuaskan (*service excellent*) kepada mitra sehingga transaksi yang dilakukan nasabah (*customer*) di Kantor Cabang Induk dapat diselesaikan dengan baik serta

sesuai dengan *justifikasi master plannya*, terevaluasi dan terselesaikannya seluruh permasalahan yang ada dalam operasional.

7. *Mikro Relationship Manager (MRM)*

Bertugas sebagai kepala unit bagian mikro di tempat yang telah ditetapkan dalam tugas. Adapun tugas yang dilakukan seperti survey lapangan, serta segala hal yang berkaitan dengan pemasaran produk mikro.

8. *Mikro Staff (MS)*

Bertugas melakukan pemasaran terhadap produk mikro, baik itu mikro 25,75 ataupun 200 ib.

9. *Consumer Business Staff (CBS)*

Melakukan proses *marketing* untuk segmen komersial khususnya giro, deposito dan pembiayaan konsumtif, memasarkan pembiayaan sesuai dengan ketentuan pembiayaan *consumer* dengan target yang telah ditetapkan, melakukan proses pembiayaan baru dan perpanjangan meliputi antara lain detail analisa kualitatif, menyiapkan kelengkapan dan keabsahan dokumen pembiayaan serta mengusulkan pembiayaan kepada komite pembiayaan untuk mendapatkan keputusan, mengelola tingkat kesehatan pembiayaan nasabah binaan yang menjadi tanggung jawabnya dan

mempertahankan kualitas pembiayaan yang sesuai dengan target yang ditetapkan.

10. *Area Support (AS)*

Bertanggung jawab terhadap administrasi laporan pencapaian harian *sales* dan monitoring atas pengadaan *tools (Sales tools, Collection tools, dan Relationship tools di area)*.

11. *Appraisal*

Melakukan penilaian jaminan dan *trade checking*. Layanan perbankan dan kelayakan pengguna produk perbankan dengan syarat dan kuota spesifik tertentu.

12. *Administration Financing (ADP)*

Bertanggung jawab untuk mengelola administrasi pembiayaan mulai dari pencairan hingga pelunasan, pengarsipan seluruh berkas pembiayaan, pengarsipan jaminan pembiayaan, pelaporan asuransi, mengelola izin/dokumen yang sudah jatuh tempo, sebagai *custody (dual control dengan Financing Document & Report)*. Memverifikasi data administrasi *customer* bank dan produk perbankan.

13. *Teller*

Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai maupun non tunai sesuai *service level agreement (SLA)* yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*.

14. *Customer Service (CS)*

Melayani nasabah dengan memberikan informasi tentang produk dan layanan serta menerima dan menangani keluhan nasabah dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk penyelesaiannya, memahami produk layanan yang terkait dengan operasi layanan *customer service*. Memperhatikan dan menjaga kebersihan lingkungan kerja terutama tempat kerja, tempat tunggu nasabah, tempat brosur, dan area banking hall.

15. *Back Office*

Bertanggung jawab untuk mengelola administrasi keuangan hingga ke pelaporan keuangan.⁷²

⁷² Dokumentasi PT. BRISyariah Tbk Kantor Cabang Bengkulu Tahun 2020

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Informan

Informan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang, yang terdiri dari 1 orang *Micro Relationship Manager*, 4 orang *Micro Staff*, 2 orang *Consumer Business Staff*, 1 orang *Customer Service*, 1 orang *Back Office*, dan 1 orang *General Affair*.

Tabel 4.1

Profil Informan dalam Penelitian

No.	Nama	Usia	Jabatan
1.	Afzul Nanda	36 Tahun	Micro Relationship Manager
2.	Ahmad Syahri	26 Tahun	Micro Staff
3.	Aulia Agustini Eka Putri	25 Tahun	Micro Staff
4.	Hadi Mulyono	36 Tahun	Micro Staff
5.	Dwi Yodha Aditya	27 Tahun	Micro Staff
6.	Een Tantri Yuswanti	25 Tahun	Consumer Business Staff
7.	Vinca Pretylia	26 Tahun	Consumer Business Staff
8.	Atin Thalia Damilaran	25 Tahun	Customer Service
9.	Rindu Senja	35 Tahun	Back Office
10.	Mizu Riyadh	32 Tahun	General Affair

B. Hasil Penelitian

1. Efektivitas Pelatihan dan Pengembangan dalam Meningkatkan Kinerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2.

Fokus penelitian ini yaitu terdapat pada efektivitas pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2.

Adapun berdasarkan hasil penelitian yang terjadi dilapangan, maka penulis mendeskripsikan pendapat informan, yaitu sebagai berikut :

a. Metode Pelatihan dan Pengembangan

Metode pelatihan yang dilakukan PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2 yaitu :

1. Metode *On the job training* (OJT)

Metode OJT yaitu metode pelatihan bagi karyawan untuk mempelajari suatu pekerjaan sambil mengerjakannya di tempat kerja yang sesungguhnya.⁷³

Menurut Ibu Atin Thalia Damilaran, menjelaskan bahwa :

Tidak ada pelatihan khusus yang saya peroleh, jadi langsung praktik saja. Adapun

⁷³ Reza Nurul Ichsan, dkk. *Bahan Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*, (Medan: cv. Sentose Deli Mandiri, 2021), h. 76

Sistem praktik yang saya lakukan yaitu mengikuti *customer service* lama bekerja selama 2 hari, setelah itu hari ke 3 langsung mengerjakan pekerjaan sendiri.⁷⁴

Menurut Bapak Mizu Riyadh, menjelaskan bahwa :

Semua karyawan itu pada dasarnya mendapatkan pelatihan semua, akan tetapi tergantung metode-metode pelatihan apa yang mereka dapat. Kalau saya pertama masuk kerja disini yaitu sebelum *general affair* yang lama *resign* jadi saya sudah masuk kerja duluan. Diajari terlebih dahulu oleh senior saya, lalu setelah *resign* saya mengerjakan pekerjaan sendiri. Setelah dilakukan perbaharuan sistem dan aturan, maka pembelajaran yang di dapat juga baru lagi, jadi sistem dan aturan lama sudah tidak berlaku lagi.⁷⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas, dapat disimpulkan bahwa metode pelatihan yang di lakukan oleh informan diatas yaitu dengan menggunakan metode *on the job training* yaitu dengan pelatihan langsung praktik ke lapangan. Jadi, karyawan langsung mengerjakan tugas yang

⁷⁴ Atin Thalia Damilaran, Customer Service, Wawancara pada tanggal 06 Mei 2021

⁷⁵ Mizu Riyadh, General Affair, Wawancara pada tanggal 05 Mei 2021

diberikan secara langsung, tanpa ada pelatihan khusus.

2. Metode ruang kelas

Merupakan metode training yang dilakukan di dalam ruangan atau kelas, walaupun dapat dilakukan di area pekerjaan. Metode ruang kelas ini seperti kuliah, konferensi, studi kasus bermain peran, dan pengajaran berprogram.⁷⁶

Menurut Bapak Afzul Nanda, yaitu menjelaskan bahwa :

Pelatihan dengan metode ruang kelas ini dilakukan di satu ruangan atau satu kelas dengan peserta seluruh indonesia dari berbagai cabang dengan metode pengajaran berprogram, yaitu materi yang akan diberikan sudah disusun terlebih dahulu oleh pematari.⁷⁷

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan beberapa informan diatas, dapat disimpulkan bahwa metode pelatihan ruang kelas ini dilakukan dalam ruangan atau kelas dengan metode pengajaran berprogram.

⁷⁶Reza Nurul Ichsan, dkk. *Bahan Ajar Manajemen...*, h. 76

⁷⁷ Afzul Nanda, Micro Relationship Manager, Wawancara pada tanggal 05 Mei 2021

3. Metode *E-learning*

Metode *E-learning* yaitu mengacu kepada pembelajaran dan penyampaian pelatihan yang dilakukan dengan menggunakan komputer online melalui internet atau web. *E-learning* ini mencakup pelatihan yang berbasis web, pembelajaran jarak jauh dan kelas virtual.⁷⁸

Menurut Bapak Afzul Nanda, yaitu menjelaskan bahwa :

Selama masa pandemi covid 19 ini semua pelatihan yaitu menggunakan sistem online melalui media zoom. Dunia keuangan ini selalu berkembang jadi setiap ada hal-hal yang baru termasuk bank mengeluarkan produk yang baru pasti akan dilakukan pelatihan, karena sekarang keadaan sedang tidak baik maka penggunaan metode *E-learning* ini sangat membantu bagi saya.⁷⁹

Menurut Ibu Aulia Agustini Eka Putri, menjelaskan bahwa :

Berhubung saya masuk kerja disini pada saat pandemi covid 19 jadi pelatihan yang dilakukan yaitu secara online melalui zoom. Dengan metode *E-learning* ini menurut saya sangat membantu bagi saya karyawan baru, jadi jika ada yang saya tidak tau dengan pelatihan berbasis online ini dapat membantu saya dalam bekerja.

⁷⁸ Kaswan, *Pelatihan dan Pengembangan...*, h. 189

⁷⁹ Afzul Nanda, Micro Relationship Manager, Wawancara pada tanggal 05 Mei 2021

Serta dengan dilakukan pelatihan online ini dapat lebih efisien waktu dan hemat biaya yang digunakan.⁸⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan diatas, yaitu dapat disimpulkan bahwa dengan adanya metode *E-learning* ini sangat membantu karyawan dan karena sistem yang di gunakan online jd memang waktu dan biaya yang digunakan pun jadi lebih efisien. Adapun pelatihan *E-learning* yang di lakukan yaitu dengan menggunakan media zoom.

Metode pengembangan yang dilakukan PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2 yaitu :

1. Pengembangan secara formal

Menurut Ibu Aulia Agustini Eka Putri, ia menjelaskan bahwa :

Sumber daya manusia itu harus berkualitas agar dapat menjalankan tujuan perusahaan. Adapun cara yang dilakukan agar karyawan dapat melakukan pengembangan diri secara formal yaitu dengan mengikuti pelatihan yang di adakan atau di utus perusahaan.⁸¹

⁸⁰ Aulia Agustini Eka Putri, Mikro Staff, Wawancara pada tanggal 05 Mei 2021

⁸¹ Aulia Agustini Eka Putri, Mikro Staff, Wawancara pada tanggal 05 Mei 2021

Dari hasil wawancara dengan informan diatas, dapat disimpulkan bahwa pengembangan secara formal ini bisa dilakukan dengan mengikuti pelatihan yang diberikan oleh perusahaan.

2. Pemberdayaan

Menurut Ibu Atin Thalia Damilaran, menjelaskan bahwa :

Dengan adanya pemberdayaan, bagi saya yang memang tidak ada pelatihan khusus di devisi customer service jadi belajar dengan kesalahan-kesalahan yang saya perbuat. Sehingga saya dapat memperbaiki apa yang salah dari sistem kerja saya, sehingga akan berdampak pada kinerja saya kedepannya agar semakin baik.⁸²

Dari hasil wawancara dengan informan diatas, yaitu dapat disimpulkan bahwa dengan adanya pemberdayaan ini karyawan bisa lebih belajar memperbaiki kesalahan dalam bekerja sehingga dapat meningkatkan kinerja mereka kedepannya.

⁸² Atin Thalia Damilaran, Customer Service, Wawancara pada tanggal 06 Mei 2021

b. Manfaat dari Pelatihan dan Pengembangan Karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2.

1. Meningkatkan kemampuan organisasi untuk mendapatkan dan mempertahankan karyawan-karyawan yang berkualitas.

Menurut Bapak Mizu Riyadh, menjelaskan bahwa :

Iya benar sekali, memang perusahaan hanya akan mempertahankan karyawan-karyawan yang berkualitas, jadi bagi karyawan yang tidak bisa ikut dalam alur pasti harus keluar dalam balapan atau persaingan yang ada di dalam dunia kerja.

Untuk lebih lanjut Bapak Mizu Riyadh, menjelaskan bahwa :

“...Teruslah mengasah kemampuan diri, jadi jika ada yang terbaru harus segera di *update*, serta *knowledge* nya juga di *upgrade* agar tetap bertahan dalam dunia kerja...”⁸³

Menurut penjelasan Bapak Mizu Riyadh tersebut dapat disimpulkan bahwa memang perusahaan hanya mempertahankan karyawan yang berkualitas serta yang dapat mengikuti

⁸³ Mizu Riyadh, General Affair, Wawancara pada tanggal 05 Mei 2021

persaingan kerja, oleh karena itu pentingnya update dan upgrade pembaharuan diri.

Menurut Bapak Hadi Mulyono, menjelaskan bahwa :

Iya memang seperti itu, jadi semakin bagus kita bekerja untuk perusahaan, semakin loyalitas kita bekerja di suatu perusahaan, maka perusahaan tersebut akan semakin loyal kepada kita. Tetapi, jika kita bekerja dengan cara bermalas-malasan, maka akan malas juga perusahaan itu memberikan upah kepada kita. Jadi, transparan sekali antara karyawan dan perusahaan, dan hasil yang di dapat sesuai dengan kinerja yang diberikan karyawan tersebut.⁸⁴

Dari penjelasan Bapak Hadi Mulyono tersebut dapat disimpulkan bahwa semua itu tergantung kinerja yang kita berikan, semakin loyal kita bekerja maka semakin loyal juga perusahaan kepada kita. Dan juga sebaliknya, jika kita malas bekerja maka perusahaan juga malas memberikan upah kepada kita.

Menurut Ibu Een Tantri Yuswanti, menjelaskan bahwa :

Benar sekali, karena kalau yang namanya bekerja kita harus bekerja secara maksimal, karena setiap pekerjaan yang kita lakukan pasti ada sesuatu seperti insentif atau upah

⁸⁴ Hadi Mulyono, Mikro Staff, Wawancara pada tanggal 05 Mei 2021

yang didapatkan. Jika dalam bekerja tidak maksimal maka siap-siap di lengserkan dari dunia kerja. Dunia kerja itu berbeda dengan perkuliahan atau sekolah, kalau di sekolah tidak akan ada yang direbut, sedangkan di dunia kerja jika kita tidak ikut dalam perkembangan zaman ini maka siap-siap saja akan dilengserkan sama orang lain. Karena banyak orang yang mau mengambil posisi kita dalam bekerja.⁸⁵

Dari penjelasan Ibu Een Tantri Yuswanti tersebut dapat disimpulkan yaitu bahwa dalam bekerja memang harus maksimal. Karena di dalam dunia kerja itu sistemnya perlombaan, jadi jika kita tidak mengikuti perkembangan zaman maka siap-siap lengser dari dunia kerja.

2. Meningkatkan tanggung jawab dalam bekerja.

Menurut Bapak Afzul Nanda, menjelaskan bahwa :

Perbankan itu merupakan ilmu sosial, yang pasti akan berkembang sesuai dengan perkembangan zaman. Contohnya, dulu semua transaksi pembayaran menggunakan uang tunai atau cash, sekarang setelah semakin berkembangannya zaman transaksi yang dilakukan pun sudah lewat online, dengan metode yang bermacam-macam, seperti ATM, QRIS, ataupun Internet Banking.

⁸⁵ Een Tantri Yuswanti, Consumer Business Staff, Wawancara pada tanggal 03 Mei 2021

Setiap ada pembaharuan memang harus di-sosialisasikan dan dilatih kepada setiap karyawan, karena kalau tidak bagaimana bisa memberikan edukasi atau pemahaman kepada nasabah agar memudahkan mereka menggunakan transaksi itu.⁸⁶

Dari penjelasan Bapak Afzul Nanda tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap ada pembaharuan sistem yang dilakukan pasti akan diadakan pelatihan dan pengembangan karyawan agar lebih mudah nantinya dalam mengedukasi nasabah.

Selanjutnya Bapak Dwi Yodha Aditya, menjelaskan bahwa :

Pelajari setiap pembaharuan produk-produk di bank, pelajari kesalahan-kesalahan yang kita perbuat pada saat kita mengerjakan berkas. Contohnya saya divisi marketing, kerjanya melengkapi berkas nasabah atau mencairkan pembiayaan nasabah, jika ada kekurangan atau kesalahan yang perbaiki kesalahan tersebut ya saya.⁸⁷

Dari penjelasan Bapak Dwi Yodha Aditya tersebut dapat disimpulkan bahwa memang harus mempelajari setiap terjadi pembaharuan

⁸⁶ Afzul Nanda, Micro Relationship Manager, Wawancara pada tanggal 05 Mei 2021

⁸⁷ Dwi Yodha Aditya, Mikro Staff, Wawancara pada tanggal 05 Mei 2021

dan kesalahan yang terjadi, serta bertanggung jawab atas kelengkapan berkas nasabah.

3. Mengurangi frekuensi dan biaya kecelakaan kerja

Menurut Ibu Een Tantri Yuswanti, menjelaskan bahwa :

Iya benar sekali, dengan diadakan kegiatan pelatihan dan pengembangan kerja dapat mengurangi frekuensi dan biaya kecelakaan kerja. Yang terpenting dalam bekerja itu adalah kenyamanan dan keamanan. Jadi cara meminimalisir kecelakaan kerja yaitu otomatis dari keamanan kerja kantor harus tetap dijaga. Jangan sampai tempat kerja kita jadi sarangnya kerja rodi, sarangnya tempat penyakit, dalam artian gara-gara kerja terus menerus akhirnya sakit. Intinya yang terpenting keamanan dan kenyamanan karyawan itu yang harus di jaga.⁸⁸

Dari penjelasan Ibu Een Tantri Yuswanti tersebut, dapat disimpulkan bahwa dengan dilakukan pelatihan dan pengembangan kerja dapat mengurangi frekuensi serta biaya-biaya kecelakaan kerja. Yang terpenting di dalam bekerja yaitu keamanan dan kenyamanan. Jadi keamanan dan kenyamanan itu harus tetap dijaga agar dapat meminimalisir kecelakaan

⁸⁸ Een Tantri Yuswanti, Consumer Business Staff, Wawancara pada tanggal 05 Mei 2021

kerja yang terjadi di dalam ataupun di luar perusahaan.

Menurut Bapak Ahmad Syahri, menjelaskan bahwa :

Iya mengurangi biaya kecelakaan kerja, karena penyebab kecelakaan pastinya dari penggunaan alat-alat yang kita pakai. Jika penggunaan alat-alat tersebut sudah sesuai dengan SOP yang ada maka tingkat kecelakaan kerja juga menurun, sehingga biaya kecelakaan kerja jg menurun. Jadi, dalam bekerja itu harus mentaati aturan yang ada, setelah menggunakan barang pastikan dimatikan sesuai dengan SOP yang sudah diajarkan sebelumnya.⁸⁹

Dari penjelasan Bapak Ahmad Syahri, tersebut, dapat disimpulkan bahwa biaya-biaya kecelakaan kerja itu menurun jika penggunaan alat-alat kerja yang digunakan karyawan sudah sesuai dengan SOP.

4. Membentuk sikap, loyalitas, dan kerja sama yang lebih menguntungkan.

Menurut Ibu Rindu Senja, menjelaskan bahwa :

Iya dapat merubah sikap dan meningkatkan prestasi karyawan. Alasannya yaitu kalau di bidang administrasi ada salah satu yang kita tidak tau ataupun kita tidak mengerti bagaimana cara operasionalnya, cara meng-

⁸⁹ Ahmad Syahri, Mikro Staff, Wawancara pada tanggal 27 April 2021

input bagaimana, nanti dipelajari di dalam pelatihan dan pengembangan sesuai dengan materi yang diberikan pada saat itu.

Lalu Ibu Rindu Senja, menjelaskan bahwa :

Dalam bekerja itu juga penting sekali kerja sama atau interaksi antara satu sama lain, agar tidak ada miss komunikasi dalam bekerja, dan jika ada yang tidak tau bisa bertanya dengan sesama teman yang lain.⁹⁰

Dari penjelasan Ibu Rindu Senja tersebut, dapat disimpulkan bahwa dengan di lakukan pengembangan dan pelatihan dapat merubah sikap karyawan, sehingga dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan tersebut, dan kerja sama antar karyawan nya pun menjadi lebih menguntungkan, seperti jika ada sesuatu yang tidak diketahui bisa bertanya dengan teman yang lebih tau.

Menurut Bapak Ahmad Syahri, menjelaskan bahwa :

Kedisiplinan dan loyalitas dalam segala hal itu membuat kerja kita lebih maksimal. Diperusahaan manapun jika kedisiplinan dan loyalitas dari karyawan nya belum baik maka perusahaan tidak akan berkembang. Kedisiplinan itu wajib untuk pengembangan karier, jika seseorang tidak ingin

⁹⁰ Rindu Senja, Back Office, Wawancara pada tanggal 03 Mei 2021

berkembang karier nya maka tidak usah disiplin dan loyal dalam bekerja.⁹¹

Dari penjelasan Bapak Ahmad Syahri dapat disimpulkan, bahwa kedisiplinan dan loyalitas dalam bekerja itu menentukan pengembangan karier karyawan kedepannya.

Menurut Ibu Een Tantri Yuswanti, menjelaskan bahwa :

Kebutuhan sosial itu memang harus ada, bukan hanya di tempat kerja, atau di tempat kuliah saja, karena kita ini memiliki kemampuan yang berbeda-beda. Dengan adanya kebutuhan sosial ketika ada yang tidak bisa kita kerjakan maka teman kita bisa membantu mengerjakan. Kebutuhan sosial ini harus ada, jangan sampai tempat kerja kita jadi musuh bagi kita, tapi jadikanlah tempat kerja kita sebagai rumah ke dua untuk kita, kita anggap teman-teman itu sebagai saudara kita sendiri, saling membantu, mensupport agar mencapai hasil kerja yang maksimal.⁹²

Dari penjelasan Ibu Een Tantri Yuswanti tersebut, dapat disimpulkan bahwa kebutuhan sosial itu harus ada disetiap hal. Dengan adanya kebutuhan sosial setiap karyawan bisa

⁹¹ Ahmad Syahri, Mikro Staff, Wawancara pada tanggal 27 April 2021

⁹² Een Tantri Yuswanti, Consumer Business Staff, Wawancara pada tanggal 03 Mei 2021

saling membantu dalam pekerjaan supaya hasil kerjanya pun bisa maksimal.

5. Meningkatkan jenjang karier pegawai.

Menurut Bapak Afzul Nanda, menjelaskan bahwa :

Iya memang bisa meningkatkan jenjang karier, misalnya tujuan kita bekerja untuk apa. Apakah untuk ibadah, atau mencukupi kebutuhan diri sendiri atau keluarga. Kita niatkan kerja untuk itu tadi, untuk ibadah dan mencukupi kebutuhan. Ada kebutuhan seperti kita ingin berkarier, artinya kita harus tau bekerja itu jenjang karier nya kemana, apa yang mau kita kejar. Nah dari situlah yang membuat kita lebih berpacu dalam meningkatkan kinerja dan motivasi kerja sehingga apa yang kita targetkan kedepan nya bisa tercapai. Misalnya, dalam 5 tahun kita ingin jadi pimpinan, otomatis apa yang akan kita lakukan agar menjadi pemimpin. Tentukan targetnya diawal, lalu tentukan langkah-langkahnya dan nanti akan mengalir sendiri. Intinya harus ada rencana atau *planing* terlebih dahulu.⁹³

Dari penjelasan Bapak Afzul Nanda yaitu, dapat disimpulkan bahwa dengan dilakukan pelatihan dan pengembangan memang dapat meningkatkan jenjang karier kedepannya. Jadi tergantung dengan niat awal dalam bekerja

⁹³ Afzul Nanda, Mikro Relationship Manager, Wawancara pada 05 Mei 2021

dan harus buat perencanaan atau planing yang akan kita inginkan kedepannya.

Menurut Ibu Aulia Agustini Eka Putri, menjelaskan bahwa :

“...Iya tentu saja, bahwa pengembangan itu berbasis lurus dengan prestasi kerja seorang karyawan. Jadi, jika karyawan tersebut ingin dapat terus mengembangkan dirinya pasti berdampak pada prestasi karyawan itu sendiri...”

Selanjutnya, Ibu Aulia Agustin Eka Putri, menjelaskan bahwa :

Menurut saya ada beberapa cara yang dilakukan agar meningkatkan potensi diri dalam bekerja yaitu seperti mengikuti pelatihan yang diadakan perusahaan, dan yang terpenting harus ada kemauan dari diri karyawan sendiri.⁹⁴

Dari penjelasan Ibu Aulia Agustini Eka Putri tersebut dapat disimpulkan dengan adanya program pelatihan serta pengembangan ini dapat meningkatkan kinerja karyawan, dan berpengaruh pada prestasi kerja atau jenjang karier karyawan tersebut kedepannya.

⁹⁴ Aulia Agustini Eka Putri, Mikro Staff, Wawancara pada 05 Mei 2021

Menurut Ibu Vinca Pretylia, menjelaskan bahwa :

Iya jelas sangat berpengaruh, misalnya jika di devisi marketing itu kita mencapai target atau tidak jenjang kariernya jelas yaitu tergantung dengan kinerja dari masing-masing karyawan nya. Misalnya untuk di devisi consumer business staf atau account officer saya kan masih staff, nanti naik lagi ke tingkatan lebih tinggi lagi. Jadi apa yang menjadi tujuan dalam bekerja tadi itu yang mempengaruhi jenjang karier.⁹⁵

Dari penjelasan Ibu Vinca Pretylia tersebut dapat disimpulkan bahwa pengaruhnya sangat jelas, kinerja dari masing-masing karyawan itu tadi yang mempengaruhi peningkatan jenjang karier nya.

Dari hasil wawancara dengan beberapa informan di atas, sebagian besar informan mampu menjawab pertanyaan dengan baik. Pertanyaan yang diberikan, yaitu tentang manfaat dari pengembangan dan pelatihan dalam meningkatkan kinerja, dan ada juga yang mampu menjawab lebih banyak dengan komponen lain dari manfaat pelatihan dan pengembangan yaitu seperti alasan jika tidak

⁹⁵ Vinca Pretylia, Consumer Business Staff, Wawancara pada tanggal 05 Mei 2021

mengikuti pelatihan dan perkembangan, cara meminimalisir kecelakaan kerja, dan mengapa pentingnya *upgrade* diri.

C. Pembahasan

1. Analisis Efektivitas Pelatihan dan Pengembangan dalam Meningkatkan Kinerja pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2.

a. Analisis Metode Pelatihan dan Pengembangan

Metode yang digunakan dalam pelatihan dan pengembangan diciptakan dan dirancang untuk meningkatkan mutu serta kualitas perusahaan, baik instansi negeri maupun swasta, maupun dalam bidang pendidikan. Pengembangan bertujuan untuk meningkatkan tingkat produktivitas kerja dalam melakukan efisiensi, memberi peluang untuk berkembang, serta meningkatkan potensi karyawan. Ada dua cara pokok metode pelatihan dan pengembangan antara lain : *on the job training* dan *off the job training*. Pada saat ini yang sering digunakan adalah metode *on the job training* merupakan metode latihan yang paling banyak digunakan. Para karyawan bisa belajar langsung dari atasannya atau dari karyawan lain yang mempunyai pengalaman lebih. Selain itu metode

lain yang bisa digunakan yaitu : rotasi jabatan, latihan instruktur pekerja, magang.

Prinsip dari metode pengembangan adalah meningkatkan kualitas, mutu serta efektivitas dan efisiensi kerja dari para individu masing-masing karyawan beserta posisi jabatannya. Ada dua jenis pengembangan ini yaitu pengembangan secara informal dan pengembangan secara formal.⁹⁶

Metode pelatihan dan pengembangan yang digunakan PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2 dalam meningkatkan kinerja karyawan yaitu sudah tepat dan sesuai dengan yang telah diarahkan dan ditujukan di masing-masing bagian. Adapun metode yang digunakan yaitu :

1. Metode pelatihan

Metode pelatihan yang digunakan yaitu ada 3, yaitu metode *on the job training*, metode ruang kelas dan metode *E-Learning*. Metode *on the job training* ini yaitu pelatihan yang diberikan kepada karyawan dengan cara turun langsung ke tempat kerja, dengan belajar kepada atasan atau karyawan lain yang lebih paham.

⁹⁶ Harsuko Riniwati, *Manajemen Sumber...*, h. 158-160

2. Metode pengembangan

Metode pengembangan yang digunakan yaitu dengan metode pengembangan secara formal dan metode pemberdayaan. Metode Pengembangan secara formal yaitu dilakukan dengan mengikuti pelatihan yang dilakukan perusahaan ataupun yang di adakan pihak luar. Adapun, metode pemberdayaan yaitu dengan melakukan perbaikan kesalahan dalam sistem kerja agar kinerjanya lebih baik dan dapat mencapai tujuan perusahaan.

b. Analisis Manfaat Pelatihan dan Pengembangan Karyawan pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2.

Sumber daya manusia adalah faktor penting dalam kelangsungan suatu perusahaan. Dalam suatu perusahaan baik negeri ataupun swasta, serta di dalam bidang pendidikan sangatlah penting dilakukan pemberian program-program pelatihan dan pengembangan sebanyak-banyaknya kepada karyawannya agar bisa melakukan pengembangan baik secara *softskill* maupun *hardskill*. *Human Research Development* membuat sistem dimana kompetensi, keahlian, potensi disesuaikan dengan latar belakang kualifikasi pekerjaan yang ditetapkan

kan atau ditawarkan dengan kompensasi berupa pangkat atau jabatan.⁹⁷

Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2 sudah melakukan pelatihan dan pengembangan kerja bagi seluruh sumber daya manusia (SDM) atau para karyawannya. Adapun manfaat yang diperoleh dalam pengembangan dan pelatihan yang dilakukan yaitu :

1. Meningkatkan kemampuan organisasi untuk mendapatkan dan mempertahankan karyawan-karyawan yang berkualitas.
2. Meningkatkan tanggung jawab dalam bekerja
3. Mengurangi frekuensi dan biaya kecelakaan kerja.
4. Membentuk sikap, loyalitas, dan kerja sama yang lebih menguntungkan.
5. Meningkatkan jenjang karier pegawai.

⁹⁷ Harsuko Riniwati, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Aktivitas Utama dan Pengembangan SDM)*, (UB Press: Malang, 2016), h. 152

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, maka kesimpulan dari penulis yaitu bahwa metode yang digunakan pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2 yaitu, dengan memberikan pelatihan dengan metode *on the job training* atau pelatihan langsung ditempat kerja, dengan metode ruang kelas, serta *metode E-learning*. Adapun metode yang diberikan dalam pengembangan yaitu melalui pengembangan secara formal, maupun metode pemberdayaan. Sedangkan manfaat dari pelatihan dan pengembangan pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2 yaitu :

1. Meningkatkan kemampuan organisasi untuk mendapatkan dan mempertahankan karyawan-karyawan yang berkualitas.
2. Meningkatkan tanggung jawab dalam bekerja.
3. Mengurangi frekuensi biaya kecelakaan kerja.
4. Membentuk sikap, loyalitas dan kerja sama yang lebih menguntungkan.
5. Meningkatkan jenjang karier karyawan.

Metode-metode pelatihan dan pengembangan yang dilakukan PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2 yaitu sudah cukup efektif dalam meningkatkan

kinerja karyawan, hal ini terlihat dari beberapa pendapat informan yang menyatakan bahwa dengan dilakukan pelatihan dan pengembangan dapat memperbaiki sistem kerja yang salah sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, adapun saran yang dapat peneliti berikan, yaitu :

1. Untuk PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2 yaitu agar lebih meningkatkan metode pelatihan dan pengembangan kerja yang dilakukan agar kualitas dan kuantitas dari sumber daya manusianya bisa bersaing dengan perusahaan lain dan dapat mencapai tujuan dari perusahaan tersebut.
2. Untuk penelitian selanjutnya alangkah baiknya agar lebih mengkaji lebih banyak sumber ataupun referensi mengenai efektivitas pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja agar hasil penelitiannya dapat lebih baik dan lebih lengkap lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abas, Erjati. *Magnet Kepemimpinan Kepala Madrasah Terhadap Kinerja Guru*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo. 2017.
- Adisu, Edytus. *Hak Karyawan Atas Gaji & Pedoman Menghitung : Gaji Pokok, Uang Lembur, Gaji Sundulan, Insentif-Bonus-THR, Pajak Atas Gaji, Iuran Pensiun-Pesangon, Iuran Jamsostek/Dana Sehat*. Jakarta : Praninta Offset. 2008.
- Aditya, Dwi Yodha. Mikro Staff. Wawancara pada tanggal 05 Mei 2021.
- Alimusa, La Ode. *Manajemen Perbankan Syariah Suatu Kajian Ideologis dan Teoritis*. Yogyakarta: Deepublish. 2020.
- Angrayni, Lysa dan Yusliati. *Efektivitas Rehabilitasi Narkotika Serta Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kejahatan di Indonesia* Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia. 2018.
- Arifin, Noor. *Manajemen Sumber daya Manusia Teori dan Kasus*. Jepara: UNISNU Press. 2019.
- Armayani, Shinta dan Connie. “ Efektivitas Pelaksanaan Pendidikan Dan Pelatihan ”. *Manajer Pendidik*. Vol. 13, No. 3. (Desember, 2019).
- Asnaini, et. al. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Bengkulu : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Bengkulu. 2019.

- Bangun, Wilson. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga. 2012.
- Bedong, M. Ali Rusdi dan Fikri. *Prosiding Seminar Nasional Institut Agama Islam Negeri Pare-Pare*. Pare-Pare: IAIN Pare-Pare Nusantara Press. 2018.
- Broto, Felik Sad Windu Wisnu. *Modul Latihan Kepemimpinan Tingkat Dasar Metode AR*. Yogyakarta: Deepublish. 2020.
- Budiywono, Eko dan Muhammad Rifqi Sovitunnizar. “Implementasi Undang-Undang No. 14 Tahun 2005 Sebagai Dasar Hukum pada Etos Kerja Guru dalam Pengembangan Karier”. *Jurnal Tarbiyatuna*. Vol. 1, No. 2. (Desember, 2020).
- Bungin, Burhan. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Kencana. 2005.
- Busono, Genot Agung. “Pengaruh Sistem Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Persada Sawit Mas (Psm) Kecamatan Pampangan Kabupaten Ogan Komering Ilir”, *MUQTASHID*. Vol. I, No. 01. (Maret, 2016).
- Dahlius, Apri dan Mariaty Ibrahim. Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada PT. Bank Riau Kepri Cabang Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Sengingi. *JOM FISIP*. Vol. 3 No. 2. (2016).

- Damilaran, Atin Thalia. Customer Service. Wawancara pada tanggal 06 Mei 2021.
- Dokumentasi PT. BRISyariah Tbk Kantor Cabang Bengkulu Tahun 2020.
- Edi, Fandi Rosi Sarwo. *Teori Wawancara Psikodiagnostik*. Yogyakarta: Leutikaprio. 2016.
- Elbadiansyah. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: CV. IRDH. 2019.
- Fauzi, Akhmad dan Rusdi Hidayat Nugroho A. *Manajemen Kinerja*. Surabaya: Airlangga University Press. 2020.
- Firmandari, Nuraini. “Pengaruh Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan dengan Motivasi Kerja sebagai Variabel Moderasi (Studi pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Yogyakarta)”. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*. Vol. IX, No. 1. (Desember, 2014).
- Fitriyah, Fiki. “ *Analisis Efektivitas Kinerja Teller di KSPPS BMT NU Sejahtera KC Salatiga*”. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Salatiga: Tugas Akhir, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. 2018.
- Hardani, et. al. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu. 2020.
- Hariandja, Marihot Tua Efendi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo. 2002.
- Haryanto, dkk. *Metode Penulisan dan Penyajian Karya Ilmiah*. Jakarta: EGC. 1999.

- HM, Muhdar. *Manajemen SDM Teori dan Aplikasi Pada Bank Umum Syariah*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada. 2020.
<https://www.ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentangsyariah/Pages/Perbankan-Syariah.aspx>, diakses pada hari Sabtu, tanggal 06 April 2021, pukul 18.20 WIB
- <https://bankbsi.co.id/>, diakses pada hari Sabtu, tanggal 06 April 2021, pukul 10.00 WIB
- <https://quran.kemenag.go.id/sura/62/10>, diakses pada hari Kamis, tanggal 08 April 2021, pukul 22.04
- Ichsan, Reza nurul dkk. *Bahan Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. Medan: CV. Sentose Deli Mandiri. 2021.
- Imusa, La Ode. *Manajemen Perbankan Syariah Suatu Kajian Ideologis dan Teoritis*. Yogyakarta: Deepublish. 2020.
- Kaswan. *Pelatihan dan Pengembangan untuk Meningkatkan Kinerja SDM*. Bandung: Alfabeta. 2018.
- Kiyana, Locheria Chris dan Shadrack Bett. “ Training and Development Practices and Employee Performance of Turkana County “. *International Journal of Current Aspects in Human Resource Management (IJCAHRM)*. Vol. 1, No. 1. (Desember, 2017).
- Kurniawan, Agung Widhi. “Pengaruh Kepemimpinan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja, dan Kinerja Karyawan

- Bank SULSELBAR”. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan* Vol. 16, No. 4. (Desember, 2014).
- Kurniawan, Asep. “Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Perspektif Epistemologi Filsafat Islam, Jurnal Studi Keislaman”. *Jurnal Studi Keislaman*. Vol. 17, No. 1. (Juni, 2013).
- Kusnawan, Aep dan Aep Firdaus. *Manajemen Pelatihan Dakwah*. Jakarta: PT. Rienika Cipta. 2009.
- Larasati, Sri. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Deepublish. 2018.
- Mamik. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Zifatama Jawara. 2016.
- Mulyono, Hadi. Mikro Staff. Wawancara pada tanggal 05 Mei 2021.
- Nanda, Afzul. Micro Relationship Manager. Wawancara pada tanggal 05 Mei 2021.
- Nilasari, Senja. *Panduan Praktis Menyusun Sistem Penggajian & Benefit*. Jakarta: Raih Asa Sukses. 2016.
- Nugroho, Yohanes Arianto Budi. *Pelatihan dan Pengembangan SDM Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya. 2019.
- Nurdiana, Laila. “Pengaruh Dukungan Supervisor dan Dukungan Rekan Kerja Terhadap Transfer Pelatihan, Karyawan Mekanik”. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol. 2, No. 2. (Apri, 2014)

- Pretylia,Vinca. Consumer Business Staff. Wawancara pada tanggal 05 Mei 2021.
- Putra, Ardiansyah dan Dwi Saraswati. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Surabaya: CV. Jakad Media Publishing. 2020.
- Putri, Aulia Agustini Eka. Mikro Staff. Wawancara pada 05 Mei 2021.
- Rahinnaya, Rafdan dan Mirwan Surya Perdhana. Analisis Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan, Kompensasi serta Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan. *Diponegoro Journal Of Management*. Vol. 5, No. 3. (2016).
- Rahman, Mariati. Ilmu Administrasi. Makassar : CV Sah Media. 2017.
- Rahmawati. *“Efektivitas Pelatihan Kerja Karyawan dalam Perusahaan (Studi Kasus pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Malang) “*.Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi. 2018.
- Ratnasari, Sri Langgeng dan Yenni Hartati. *Manajemen Kinerja dalam Organisasi*. Jawa Timur: Qiara Media. 2019.
- Riniwati, Harsuko. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Aktivitas Utama dan Pengembangan SDM)*. UB Press: Malang. 2016.

Riyadh, Mizu. General Affair. Wawancara pada tanggal 05 Mei 2021.

Riyanto, Slamet dan Aglis Andhita Hatmawan. *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan dan Eksperimen*. Yogyakarta: Deepublish. 2020.

Triasmoko, Denny, Moch. Djudi Mukzam dan Gunawan Eko Nurtjahjono. “Pengaruh Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Penelitian pada Karyawan PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Kota Kediri)”. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 12, No. 1. (Juli, 2014).

Saleh, Rahmadi. “Efektivitas Program Pelatihan Kerja Karyawan di Perbankan Syari’ah (Studi di BRI Syari’ah Padang Jati Kota Bengkulu) “.Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu: Skripsi Sarjana, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. 2021.

Satori, Djam’an dan Aan Komariah. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2017.

Senja, Rindu. Back Office. Wawancara pada tanggal 03 Mei 2021.

Sitompul, Saleh, et.al. *Konsep Dasar Penerapan Ekonomi Menurut Perspektif Islam*. Medan: Abdi Utama Abadi. 2020.

Sola, Ermi. “Efektivitas Kerja Pimpinan”. *Jurnal IDAARAH*. Vol. 1, No. 2. (Desember, 2017)

- Sudarmanto. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2019.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. 2020.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2018.
- Sulaefi. “Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan terhadap Disiplin Kerja dan Kinerja Karyawan”. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*. Vol. 5, No. 1. (2017).
- Suryani, Ni Kadek dan John FoEH. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bali: Nilacakra. 2019.
- Sutrisno, Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2009.
- Sutrisno, Edy. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2019.
- Syafrizal, Rodi. Analisis Kinerja Islamic Human Resources Berdasarkan Metode Masalah Scorecard (Studi Kasus Pada PT. INALUM). *Jurnal Ekonomi Islam*. Vol. IV, No. 2. (Juli-Desember, 2019).
- Syahri, Ahmad. Mikro Staff. Wawancara pada tanggal 27 April 2021.
- Wijaya, Wendy. Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Pabrik Kecap Wie Sin di Lombok. *AGORA*, Vol 1, No. 3. (2013).

- Yusuf, Burhanuddin. *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. 2015.
- Yusuf, Muri. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Kencana. 2017.
- Yuswanti, Een Tantri. Consumer Business Staff. Wawancara pada tanggal 03 Mei 2021.
- Zaini, Muhammad Ardy. “Konsepsi Al-Qur’an dan Al-Hadits Tentang Operasional Bank Syariah”. *Iqtishoduna*. Vol. 4 No. 1. (April, 2014).

L

A

M

P

I

R

A

N

SmallSETools

PLAGIARISM SCAN REPORT

22

Date

June 16, 2021

149

Excluded URL

%

Plagiarism

100%
Unique0
Plagiarized
Sentences

1

Unique Sentences

nt Checked For Plagiarism

SIS PENINGKATAN KINERJA DAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN MELALUI PENGEMBANGAN DAN
HAN PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA TBK KC BENGKULU S PARMAN 2

CS

Similarity

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Skripsi yang berjudul "Analisis Peningkatan Kinerja dan Motivasi Kerja Karyawan Melalui Pengembangan dan Pelatihan Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2" yang disusun oleh :

Nama : Erlita Intan Azhari

NIM : 1711140050

Prodi : Perbankan Syariah

Telah diseminarkan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu pada :

Hari : Senin

Tanggal : 22 Februari 2021

Dan telah diperbaiki sesuai dengan saran-saran tim penyeminat. Oleh karena itu sudah dapat diusulkan kepada Jurusan untuk ditunjuk Tim Pembimbing Skripsi.

Bengkulu, 22 Februari 2021

Rajab, 1442 H

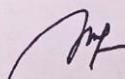
Mengetahui,

Ketua Prodi Perbankan Syariah


Yosy Arisandy, MM

NIP. 198508012014032001

Penyeminat


Drs. H. Syaifuddin, M.M

NIP. 196204081989031008



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : Senin, 22-Februari-2021
Nama Mahasiswa : Erlita Intan Azhari
NIM : 17111140050
Jurusan/Prodi : Pendidikan Syariah

Judul Proposal	Tanda Tangan Mahasiswa	Penyeminar
Analisis peningkatan Kinerja dan Motivasi Kerja Karyawan melalui Pengembangan dan Pelatihan pada PT. Bank BKSyariah TBK Kc Bengkulu S. Paman	 Erlita Intan Azhari	 Dr. Supriyadin NIP. 196204081989031008

Mengetahui,
a.n. Dekan
Wakil Dekan I,



Dr. Nurul Hak, M.A.
NIP 196606161995031003

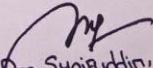
Catatan:
Mohon Berkas ini dikembalikan kepada Pengelola
Fotokopi dan Cap 1 (Satu) Rangkap

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Erlita Intan Azhari
 NIM : 1711140050
 Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah

No	Permasalahan	Saran Penyeminar
1.	Ganti Judul Dari PT Bank BRI Syariah ke BSI (Bank Syariah Indonesia)	Judul tersebut bagian lokasi yang "PT. Bank BRI Syariah" ganti ke BSI (Bank Syariah Indonesia).

Bengkulu, 22-Februari-2021
 Penyeminar,


 Drs. Syaifuddin, M.M.
 NIP. 196204081989031008



INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu. Telp. 0736 – 51171 Fax. 0736 – 51171
Email: @iainbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN PERUBAHAN JUDUL

Surat yang bertanda tangan dibawah ini

: ERLITA INTAN AZHARI
: 1711140050
: PERBANKAN SYARIAH

Menerangkan bahwa setelah dilakukan seminar proposal pada hari Senin, tanggal 22 Feb 2021, atas saran dan perbaikan dari penyeminar I dan II maka proposal dengan judul : Analisis Peningkatan Kinerja dan Motivasi Kerja Karyawan Melalui Pengembangan dan Pelatihan Pada PT. Bank BRISyariah Tbk KC Bengkulu S. Parman

ubah menjadi : Analisis Peningkatan Kinerja dan Motivasi Kerja Karyawan Melalui Pengembangan dan Pelatihan Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman

dan secara substansi masalah penelitian tidak ada perubahan.

Demikian surat keterangan ini, sebagai bukti bahwa judul yang direvisi bisa digunakan untuk diteliti.

Bengkulu, 02 Maret 2021

Peneliti

Erlita Intan Azhari

Mengetahui
Pengelola Perpustakaan FEBI

17/18
Ayu Yungsih, M.Ek

Menyetujui

Penyeminar I

Drs. Syaifuddin, M.M

Penyeminar II

Drs. Syaifuddin, M.M



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pager Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 0433/In.11/F.IV/PP.00.9/03/2021

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

1. N A M A : Eka Sri Wahyuni, S.E., MM
NIP. : 197705092008012014
Tugas : Pembimbing I
2. N A M A : Drs. H. Syaifuddin, M. M..
NIP. : 196204081989031008
Tugas : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

N A M A : Erlita Intan Azhari

NIM : 1711140050

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Tugas Akhir : Analisis Peningkatan Kinerja dan Motivasi Kerja Karyawan Melalui Pengembangan dan Pelatihan Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2

Keterangan : Skripsi

Demikian surat penunjukan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu

Pada Tanggal : 15 Maret 2021

Dekan,

Dr. Asnaini, MA

NIP. 197304121998032003

Rektor I

Rektor I

Rektor I

Rektor I

Rektor I

Rektor I

Rektor I

Rektor I

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Skripsi berjudul "Analisis Peningkatan Kinerja dan Motivasi Kerja Karyawan Melalui Pengembangan dan Pelatihan pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2" yang disusun oleh :

Nama : Erlita Intan Azhari
Nim : 1711140050
Prodi : Perbankan Syariah
Fulkultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Sudah di perbaiki sesuai arahan tim pembimbing selanjutnya dinyatakan memenuhi syarat ilmiah untuk diajukan surat izin penelitian.

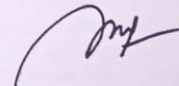
Bengkulu, 05 April 2021 M
Sya'ban 1442 H

Pembimbing I



Eka Sri Wahvuni, S.E., MM
NIP. 197705092008012014

Pembimbing II



Drs. H. Syaifuddin, M.M
NIP. 196204081989031008

Mengetahui
Ketua Program Studi



17/4-2021

Yosy Arisandy, MM
NIP. 198508012014032001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172-53879 Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.iainbengkulu.ac.id

Nomor : 0623/In.11/F.IV/PP.00.9/04/2021
Lampiran : Satu Berkas Proposal Skripsi
Perihal : Mohon Izin Penelitian

20 April 2021

Yth. Kepala KESBANGPOL Kota Bengkulu
di-
Bengkulu

Dengan Hormat,

Selubungan akan dilaksanakannya penelitian Skripsi Mahasiswa Program Studi Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun Akademik 2020/2021, dengan ini kami mohon kiranya berkenan memberikan izin penelitian kepada saudara :

Nama	: Erlita Intan Azhari
NIM	: 1711140050
Jurusan/Prodi	: Ekonomi Islam/Perbankan syariah
Semester	: Delapan (VIII)
Waktu Penelitian	: Tanggal 21 April s.d 21 Mei 2021
Judul Skripsi	: Analisis Peningkatan Kinerja dan Motivasi Kerja Karyawan Melalui Pengembangan dan Pelatihan Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2
Tempat Penelitian	: PT Bank Syariah Indonesia Tbk KC Bengkulu S. Parman 2

Demikian permohonan izin ini kami sampaikan, atas perkenan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

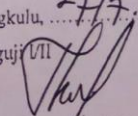
Mengetahui
An. Dekan,
Wakil Dekan I

Nurul Hak

LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama : ERLITA INTAN ARIAN
 NIM :
 Judul Skripsi :

No	Tanggal	Masalah	Saran	P
	27/7	judul R. nesal	2.	

Bengkulu, 27/7/2021
 Penguji VII

 (Dr. Fatmahan Yenni HA)
 NIP. 196303192000032000

Dokumentasi Penelitian

