

TUGAS AKHIR

**PERAN PELATIHAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER
DAYA MANUSIA (SDM) PADA BANK LAMPUNG CABANG BANDAR
JAYA**

Oleh:

SINTA DAMAYANTI

NPM.1502080069



Program : Diploma Tiga Perbankan Syari'ah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

(IAIN) METRO

1439 H/2018 M

**PERAN PELATIHAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER
DAYA MANUSIA (SDM) PADA BANK LAMPUNG CABANG BANDAR
JAYA**

**Diajukan Kepada Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Bisnis Islam Untuk
Memenuhi Sebagian Dari Syarat-Syarat Memperoleh Gelar Ahli Madya
Perbankan Syari'ah**

Oleh:

SINTA DAMAYANTI

NPM.1502080069

Pembimbing 1 dan 2: Selvia Nuriasari, M.E.I

Program : Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syari'ah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI

(IAIN) METRO

1439 H/2018 M

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Tugas : **PERAN PELATIHAN DALAM
MENINGKATKAN SUMBER DAYA
MANUSIA (SDM) PADA BANK
LAMPUNG CABANG BANDAR JAYA**

Nama : **SINTA DAMAYANTI**

NPM : **1502080069**

Program Studi : **Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah**

Fakultas : **Ekonomi dan Bisnis Islam**

MENYETUJUI:

Untuk dimunaqasahkan dalam sidang munaqasah Fakultas Ekonomi Islam
dan Bisnis IAIN Metro.

Pembimbing


Selvia Nuriasari, M. E. I
NIP: 198108282009122003



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

No: 1624 / 10.28.3 / D / PP.00.9 / 07 / 2018

Tugas Akhir dengan judul : PERAN PELATIHAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) PADA BANK LAMPUNG CABANG BANDAR JAYA, disusun oleh, Nama: SINTA DAMAYANTI, NPM: 1502080069, Jurusan: Program Studi D-III Perbankan Syariah, telah dimunaqosyahkan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari dan tanggal: SENIN, 09 JULI 2018, di Kampus II (E7.I.1).

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua/Moderator : H. Azmi Siradjuddin, Lc, M. Hum

Penguji I : Nizaruddin, S.Ag, MH.

Penguji II : Selvia Nuriasari, M.E.I.

Sekretaris : Aisyah Sunarwan, M.Pd



Mengetahui,

~~Dekan~~ Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 19720923 200003 2 002

ABSTRAK

PERAN PELATIHAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) PADA BANK LAMPUNG CABANG BANDAR JAYA

OLEH

SINTA DAMAYANTI

Pelatihan merupakan cara untuk membangun SDM menuju era globalitas yang penuh dengan tantangan. Karena itu kegiatan pelatihan tidak dapat diabaikan begitu saja terutama dalam memasuki era persaingan yang semakin ketat, tajam dan berat. Kegiatan pelatihan untuk meningkatkan SDM dalam sebuah organisasi maupun perusahaan. Pelatihan ini harus dilakukan dengan baik dan sesuai karena pelatihan merupakan *fundamental* bagi karyawan. Pelatihan kerja merupakan aktivitas yang dilakukan untuk meningkatkan keahlian pengetahuan dan sikap dalam rangka meningkatkan kinerja saat ini dan masa yang akan datang.

Jenis pelatihan yang digunakan adalah jenis pelatihan lapangan yang bersifat deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk pengumpulan data untuk menguji atau menjawab pertanyaan mengenai suatu objek yang akan diteliti. Sumber data yang diperoleh melalui sumber data primer dan sekunder, dengan menggunakan metode pengumpulan data wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengambilan kesimpulan dengan menggunakan metode berfikir induktif.

Hasil penelitian pada Bank Lampung Cabang Bandar Jaya menunjukkan bahwa peran pelatihan ini efektif dalam meningkatkan sumber daya manusia, karena bertambahnya kualitas pengetahuan serta kemampuan karyawan sehingga meningkat juga kualitas angkatan kerja dan dapat berdaya saing dalam bisnis perbankan. Kegiatan pelatihan yang dilakukan Bank Lampung Cabang Bandar Jaya dapat meningkatkan mutu kinerja karyawan sehingga kualitas sumber daya manusia juga meningkat. Keefektifan pelatihan ini terlihat dari para karyawan Bank Lampung Cabang Bandar Jaya yang dapat bersaing dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dan kegiatan operasional bank.

ORISINILITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SINTA DAMAYANTI

NPM : 1502080069

Prodi : D-III Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan daftar pustaka.

Metro, 4 Juni 2018
Yang menyatakan



Sinta Damayanti
NPM. 1502080069

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٥) إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا (٧) فَإِذَا فَرَغْتَ
فَانصَبْ (٧)

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, maka apabila engkau telah selesai dari sesuatu urusan, tetaplah bekerja keras untuk urusan yang lain.” (QS.Ash-Sharh: 5-6)¹

¹QS.Ash-Sharh (94) 5-7.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua ku tercinta yaitu Bapak Sugeng Rahayu dan Ibu Wasilah yang telah memberikan motivasi, bimbingan serta do'a demi keberhasilan penulis.
2. Kakek dan nenek dan keluarga besar yang telah banyak memberikan ilmu, bimbingan serta do'a kepada penulis.
3. Kedua adik penulis Sindy Maharani dan Ananda Larasati yang telah memberikan semangat kepada penulis dan yang menjadikan penulis tetap bertahan untuk melanjutkan pendidikan.
4. Kakak Gustian Arbi Pratama yang telah memberikan dukungan, motivasi serta semangat kepada penulis serta do'a demi keberhasilan penulis, dan sudah menemani setiap prosesnya demi keberhasilan penulis.
5. Sahabat ku Jefti, yang telah memberiku dukungan serta semangat kepada penulis serta do'a demi keberhasilan penulis.
6. Teman-teman di D3 perbankan syari'ah untuk PBS kelas B yang selalu memberikan semangat kepada penulis.
7. Teman penulis sejak semester awal sampai saat ini telah banyak memberikan semangat, bimbingan dan selalu mengingatkan penulis dari hal-hal yang kurang baik yaitu Adinda, Nainul, Widya, Khairannisa, Yulina, Sarah.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah peneliti panjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan banyak kenikmatan dan karena izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Sholawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang selalu dinantikan syafaatnya di yaumul qiyamah kelak. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini berkat bantuan dan bimbingan banyak pihak.

Penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syari'ah Jurusan Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Metro guna Memperoleh gelar Amd, E. Sy.

Dalam upaya penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya penulis mengucapkan terima kasih kepada:


1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M. Ag Selaku Ketua IAIN Metro.
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam.
3. Ibu Zumaroh, M.Esy Selaku Ketua Jurusan D3 Perbankan Syari'ah IAIN Metro.

4. Ibu Selvia Nuriasari, M.E.I selaku Pembimbing I dan II yang telah memberikan bimbingan serta sangat berharga dalam mengarahkan dan memberikan motivasi.
5. Bapak Azmi Siradjuddin, LC., M.Hum selaku Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan serta sangat berharga dalam mengarahkan dan memberikan motivasi.
6. Bapak dan Ibu Dosen/ Karyawan IAIN Metro yang Telah menyediakan waktu dan fasilitas dalam rangka pengumpulan data.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam proposal penelitian ini, maka peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran positif yang dapat membantu memperbaiki hasil penelitian ini. Akhir kata peneliti selalu berharap semoga hasil-hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu pendidikan Perbankan Syariah.

Wassalamualaikum, Wr. Wb.

Metro, 04 Juni 2018
Penulis



Sinta Damayanti
NPM:1502080069

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ORINILITAS PENELITIAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan dan Manfaat	8
D. Metode Penelitian.....	9
E. Sistematika Pembahasan	13
BAB II LANDASAN TEORI	
A. PELATIHAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM)	15
1. Pengertian Pelatihan Sumber Daya Manusia	15
2. Tujuan Pelatihan Sumber Daya Manusia.....	16
3. Manfaat Pelatihan Sumber Daya Manusia.....	16
4. Metode Pelatihan Sumber Daya Manusia	17
B. KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA (SDM).....	20
1. Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia.....	20
2. Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia.....	21
3. Ciri-ciri Kualitas Sumber Daya Manusia.....	23
C. PERAN PELATIHAN SUMBER DAYA MANUSIA(SDM) DALAM MENINGKATKANKUALITAS SUMBER DAYA	27
D. BANK PEMBANGUNAN DAERAH.....	28
1. Pengertian Bank Pembangunan Daerah	28

2. Tujuan Bank Pembangunan Daerah.....	29
3. Kegiatan Usaha Bank Pembangunan Daerah.....	30

BAB III PEMBAHASAN

A. Profil PT. Bank Lampung Bandar Jaya.....	32
B. Sejarah PT. Bank Lampung Bandar Jaya.....	32
C. Tujuan PT. Bank Lampung Bandar Jaya	33
D. Arti Logo PT. Bank Lampung Bandar Jaya.....	34
E. Kegiatan Usaha PT. Bank Lampung Bandar Jaya	36
F. Hasil Penelitian	38
G. Analisis Data	47

BAB IV PENUTUP

A. KESIMPULAN	51
B. SARAN	51

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

1. Alat Pengumpulan Data (APD)
2. Struktur Organisasi Bank Lampung Cabang Bandar Jaya
3. Surat Keterangan Pembimbing Tugas Akhir
4. Surat Keterangan Bebas Pustaka
5. Surat Izin Riset
6. Surat Konfirmasi Izin Riset/ Penelitian
7. Kartu Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir
8. Formulir Konsultasi Bimbingan Akademik
9. Surat MOU Antara Bank Lampung Cabang Bandar Jaya Dengan IAIN
Metro
10. Riwayat Hidup.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Lembaga keuangan bank merupakan lembaga yang memberikan jasa keuangan yang paling lengkap. Usaha keuangan yang dilakukan disamping menyalurkan dana atau memberikan pembiayaan/kredit juga melakukan usaha menghimpun dana dari masyarakat luas dalam bentuk simpanan. Kemudian usaha bank lainnya memberikan jasa-jasa keuangan yang mendukung dan memperlancar kegiatan memberikan pinjaman dengan kegiatan menghimpun dana. Lembaga keuangan bank secara operasional dibina dan diawasi oleh Bank Indonesia sebagai bank sentral di Indonesia.² Dalam praktiknya lembaga keuangan dibagi menjadi dua yaitu lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan non bank. Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank dibagi menjadi bank umum (bank konvensional) dan bank syariah.³

Bank Pembangunan Daerah adalah bank yang didirikan di daerah-daerah tingkat I. Dasar hukum pendiriannya adalah UU No.13 Tahun 1962 dan Peraturan menteri dalam negeri No.1 Tahun 1998 tentang Bentuk Hukum Bank Pembangunan Daerah bahwa salah satu upaya agar Bank

² Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm.45

³ *Ibid.*, hlm.46

Pembangunan Daerah mampu meningkatkan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat serta sejajar dengan bank-bank lain, khususnya dalam bidang permodalan, Bank Pembangunan Daerah dapat mengikut sertakan peran serta swasta dan masyarakat dalam Bank Pembangunan Daerah agar jelas kedudukan hukumnya dan mampu meningkatkan pengelolaan manajemen serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.⁴

Pertumbuhan ekonomi yang senantiasa bergerak dengan cepat seperti halnya pada sektor perbankan, merupakan salah satu sektor yang harus dikembangkan dan dimanfaatkan secara maksimal. Masalah klasik yang dihadapi oleh sebuah perusahaan adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Ada sejumlah alasan mengapa dewasa ini perhatian terhadap SDM meningkat ditingkat manajemen perusahaan. Meningkatnya persaingan di lingkungan kerja merupakan salah satu alasan terpenting meluasnya peranan SDM dalam suatu organisasi.

Makin besar suatu perusahaan maka banyak pula karyawan yang bekerja didalamnya sehingga besar kemungkinan timbulnya permasalahan didalamnya. Banyaknya permasalahan manusianya tergantung pada kemajemukan dimana karyawan itu berasal. Makin maju suatu masyarakat maka menimbulkan permasalahan yang banyak. dan makin tinggi kesadaran karyawan akan hak-haknya, makin banyak juga permasalahan yang muncul. Penanganan semua persoalan tersebut tergantung pada

⁴Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), hlm. 21

tingkat kesadaran manajemen terhadap pentingnya SDM dalam pencapaian tujuan perusahaan.⁵

Manusia sebagai SDM, keberadaannya sangat penting dalam suatu entitas bisnis, karena SDM menunjang perusahaan melalui karya, bakat, kreativitas, dorongan, dan peran nyata seperti yang dapat disaksikan dalam setiap perusahaan maupun organisasi.⁶ Manusia selalu berfikir aktif dan dominan dalam setiap keinginan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi.

Pengelolaan paling penting dalam dunia perbankan disamping pemasaran bank adalah pengelolaan terhadap Sumber Daya Manusia (SDM). Hal ini disebabkan karena Sumber Daya Manusia merupakan tulang punggung dalam menjalankan roda kegiatan operasional suatu bank. Untuk itu penyediaan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai penggerak operasional bank haruslah disiapkan sedini mungkin. Selain itu Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki bank haruslah memiliki kemampuan dalam menjalankan setiap transaksi perbankan, mengingat faktor pelayanan yang diberikan oleh para karyawan sangat menentukan sukses atau tidak bank kedepannya. Kemampuan yang telah dimiliki harus terus diasah secara terus menerus baik melalui pengalaman kerja maupun pelatihan karyawan.

⁵Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: Kencana, 2010), cet II, hlm.61

⁶Veithzal Rifa'i, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2004), hlm.6

Dunia perbankan yang memiliki kegiatan yang begitu padat dalam arti setiap transaksi harus selesai dalam waktu yang relatif singkat, maka seorang karyawan haruslah memiliki keterampilan dalam dunia perbankan agar dapat melayani setiap produk perbankan yang ditawarkan secara cepat, tepat, dan memuaskan. Dengan kata lain karyawan haruslah memiliki kualitas yang benar-benar dapat diandalkan menjadi seorang *bankir profesional*, sehingga mampu menjual setiap produk yang dimiliki oleh bank.⁷ Kemampuan manusia itu terbatas (fisik, pengetahuan, waktu, dan perhatian) sedangkan kebutuhannya tidak terbatas. Usaha untuk memenuhi kebutuhan dan terbatasnya kemampuan dalam melakukan pekerjaan mendorong manusia membagi pekerjaan, tugas, dan tanggung jawab.⁸

Pelatihan merupakan cara untuk membangun SDM menuju era globalisasi yang penuh dengan tantangan. Karena itu kegiatan pelatihan tidak dapat diabaikan begitu saja terutama dalam memasuki era persaingan yang begitu ketat, tajam, dan berat. Kegiatan pelatihan tidak terlepas dalam meningkatkan SDM dalam sebuah organisasi maupun perusahaan. Pelatihan ini harus dilakukan dengan baik dan sesuai. Penempatan karyawan lama maupun karyawan baru dalam suatu bidang kerja tidak dapat menjamin bahwa mereka akan secara otomatis sukses dalam kerjanya. Kemampuan serta kerja karyawan harus diseimbangkan melalui program orientasi dan pelatihan.

⁷Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 140

⁸Malayu S.P. Haibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm.3

Karyawan telah dilatih dan telah mahir dalam bidang kerjanya maka memerlukan pelatihan lebih lanjut untuk mempersiapkan tanggung jawab mereka dimasa yang akan datang. Dengan mengikuti pelatihan dan pertumbuhan yang ditandai dengan makin besarnya tenaga kerja, bentuk organisasi dan persaingan yang terus meningkat. Upaya pelatihan memungkinkan karyawan untuk memperluas kewajiban serta tanggung jawab yang semakin besar. Meskipun kegiatan pelatihan dapat membantu karyawan untuk mengerjakan tugas yang ada sekarang, manfaat kegiatan pelatihan dapat terus diperluas melalui pembinaan karir karyawan dan membantukaryawan tersebut untuk mengemban tanggung jawabnya dimasa mendatang.⁹

Bank Lampung Cabang Bandar Jaya merupakan salah satu lembaga keuangan yang terdapat di Bandar Jaya yang merupakan bank umum (bank konvensional). Bank Lampung Cabang Bandar Jaya yang berlokasi di Jl. Proklamator Raya no. 25, Bandar Jaya, Lampung Tengah, hingga sekarang ini sudah memiliki beberapa pelatihan kerja dalam pelaksanaannya yang ditunjukkan untuk lebih meningkatkan pengetahuan serta kemampuan karyawan. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya salah satu bentuk pelatihan yang diadakan dalam kegiatan adalah pelatihan Sumber Daya Manusia.

Pelatihan kerja merupakan aktivitas yang dilakukan untuk meningkatkan keahlian pengetahuan dan sikap dalam rangka

⁹Veithzal Rifa'i, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik.*, hlm. 225

meningkatkan kualitas saat ini dan masa yang akan datang. Dalam menjalankan kegiatan bank para karyawan dituntut untuk memiliki kemampuan serta mengetahui agar dapat menjalankan kegiatan operasional bank yang semakin maju perkembangannya. Kegiatan pelatihan juga berpengaruh terhadap SDM yang ada, karena melalui kegiatan pelatihan ini bank dapat menjaga dan mempertahankan karyawan yang efektif.

Menurut wawancara dengan Ibu Dewi Sartika Siregar selaku Assisten bagian Administrasi Transaksi dan Sumber Daya Manusia (SDM) dan Umum: “Dalam pelatihan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya sama dengan pelatihan yang diadakan diperbankan lainnya. Disana pelatihan SDM pada bagian pemasaran diadakan setiap sebulan dua kali atau diadakan sebulan sekali, tergantung dengan keahlian karyawan tersebut kalau kinerja karyawan tersebut sudah sesuai dengan kinerja yang ada di Bank maka cukup dilatih sekali saja, tetapi jika sudah diadakan pelatihan masih belum sesuai dengan kinerja di Bank maka harus diadakan pelatihan sampai sudah sesuai dengan kinerja di Bank tersebut, bahkan jika karyawan sudah mampu bekerja sesuai dengan ketentuannya maka tidak ada pelatihan sama sekali, gantian dengan karyawan dibidang lain yang masih kurang dan dirasa harus melakukan pelatihan tersebut.”¹⁰

¹⁰Hasil wawancara dengan Ibu Dewi Sartika Siregar selaku bagian *Assisten Administrasi Transaksi Sumber Daya Manusia (SDM) & Umum*, Bank Lampung Cabang Bandar Jaya pada tanggal 21 februari 2018.

Pelatihan yang di adakan tersebut berupa pelatihan keahlian, pelatihan ulang, pelatihan kreativitas dan masih banyak lagi pelatihan yang diadakan disana, tergantung dengan bidangnya masing-masing. Pelatihan yang diadakan pada bagian marketing itu berupa pelatihan pelayanan prima, pelatihan penyusunan SOP dan masih banyak lagi pelatihan yang ada pada bagian pemasaran. Dengan diadakannya pelatihan maka dapat meningkatkan kualitas pada sumber daya tersebut, peningkatan tersebut dapat dilihat dari kenaikan nasabah yang bergabung dengan Bank Lampung Cabang Bandar Jaya. Tugas pada bagian pemasaran (*marketing funding*) itu sendiri untuk memasarkan produk-produk yang ada di bank tersebut untuk dipasarkan dan dipromosikan ke masyarakat agar masyarakat tertarik dan ikut bergabung menjadi nasabah di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya.

Peran pelatihan itu sangatlah penting karena terkadang jika diadakan rotasi karyawan banyak karyawan yang belum sama sekali mengerti dengan bidang pekerjaannya yang baru dan harus memulainya lagi dengan awal tanpa dibekali terlebih dahulu, dengan diadakannya pelatihan maka karyawan yang belum mengerti di bidang yang barunya lagi dapat belajar dan memulainya lagi sesuai dengan yang diadakan dipelatihan dan kemudian dapat dikembangkan agar bisa berjalan dengan baik.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka penulis melakukan penelitian dengan judul “Peran Pelatihan dalam Meningkatkan

Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) pada Bank Lampung Cabang Bandar Jaya”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan dalam rumusan masalah “Bagaimana peran pelatihandalam meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) pada PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya?”.

C. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran pelatihan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia (sdm) di PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dapat dilaksanakan dan permasalahan dapat terjawab dengan baik maka hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat yang ingin diperoleh dalam penelitian ini antara lain:

a. Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan dan wawasan khususnya yang berkaitan dengan peran pelatihandalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia dibank.

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi kepada pembaca dan penulis sendiri serta dalam praktek perbankan khususnya, mengenai peran pelatihan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya.

D. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis dari penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan sasaran penelitiannya masyarakat, baik masyarakat secara umum, seperti pegawai negeri sipil (PNS), dan sebagainya maupun masyarakat secara khusus, yaitu hanya salah satu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran penelitiannya.¹¹ Adapun maksud dari penelitian tersebut yaitu penelitian yang mempelajari secara mendalam tentang peran pelatihandalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia (sdm) adapun lokasi penelitiannya adalah di PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya.

b. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, karena berupaya mengumpulkan fakta yang ada di Bank Lampung Cabang Bandar

¹¹Toto Syatori Nasehudin, Nanang Gozali, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2012) , hlm.55

Jaya. Penelitian ini terfokus pada usaha mengungkapkan masalah dan keadaan sebagaimana adanya yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh. Secara harfiah penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk membuat pencandraan (deskripsi) mengenai situasi atau kejadian. Dalam arti ini penelitian deskriptif itu adalah akumulasi data dasar dengan cara dekriptif semata-mata, tidak perlu mencari atau menerangkan saling hubungan, mentest hipotesis, membuat ramalan atau mendapatkan makna dan implementasi, walaupun penelitian yang bertujuan untuk menemukan hal-hal tersebut dapat mencakup juga metode-metode dekriptif.

Penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.¹² Penelitian deskriptif kualitatif adalah metode yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data, menyusun dan mendeskripsikan sehingga diperoleh hasil berupa gambaran yang jelas tentang pelatihan sumber daya manusia.

2. Sumber Data

Adapun sumber data yang akan digunakan pada penelitian ini yaitu:

¹²Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2012), hlm.181

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang didapat dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara atau hasil pengisian kuesioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.¹³Sumber data yang diwawancarai yaitu karyawan bagian Penyelia Pemasaran dan Asisten Administrasi Sumber Daya dan Umum dan Manager Pemasaran *Marketing Funding Bank Lampung* Cabang Bandar Jaya.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data kedua sesudah sumber data primer. Data yang dihasilkan dari sumber data ini adalah data sekunder.¹⁴ Informasi diperoleh dari kepustakaan dokumen-dokumen, sumber lain yang berkaitan dengan penelitian ini antara lain buku : Gary Dessler (Manajemen Sumber Daya Manusia), Henry Simamora (Manajemen Sumber Daya Manusia), H. Suwanto, Donni Juni Priansa (Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis). Dokumentasi di lapangan antara lain : SOP Pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM), Profil Bank Lampung Cabang Bandar Jaya.

¹³Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hlm.42

¹⁴M Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi*, (Jakarta: Kencana, 2013), hlm.129

3. Teknik Pengumpulan Data

Penulis menggunakan teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode sebagai berikut:

- a. Wawancara (Interview) adalah suatu proses interaksi dan komunikasi. Dalam proses ini, hasil wawancara ditentukan oleh beberapa faktor yang berinteraksi dan memengaruhi arus informasi.¹⁵ Penelitian ini menggunakan jenis wawancara bebas terpimpin yaitu kombinasi antara wawancara bebas dan wawancara terpimpin.¹⁶ Adapun disini yang diwawancara adalah Dewi Sartika Siregar Assisten Administrasi Transaksi Sumber Daya Manusia dan Nofri Hartori Manager Pemasaran.
- b. Dokumentasi yaitu rekaman atau kejadian masa lalu yang ditulis atau dicetak mereka dapat berupa surat, buku harian, dan dokumen-dokumen.¹⁷ Sifat utama data ini tak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam.¹⁸ Adapun dokumentasi yang peneliti dapatkan berupa buku agenda kerja Bank Lampung.

¹⁵Sofian Effendi, Tukiran, *Metode Penelitian Survei*, (Jakarta: LP3ES, 2012), hlm.207

¹⁶Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), hlm.145

¹⁷Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan.*, hlm.215

¹⁸Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, (Jakarta: Kencana, 2012), hlm.141

4. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian tindakan secara umum sama dengan penelitian lainnya dalam menerapkannya, baik itu menggunakan analisis data kuantitatif, maupun analisis data kualitatif, atau bahkan kombinasi dari kedua cara tersebut, sesuai dengan fokus dari penelitian tindakan itu sendiri.¹⁹ Metode analisis data yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode analisa kualitatif, karena data yang diperoleh merupakan data kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.²⁰ Untuk menganalisa data peneliti menggunakan cara berfikir induktif. Cara berfikir induktif adalah sebagai prose pengambilan kesimpulan (atau pembentukan hipotesis) yang didasarkan pada satu atau dua fakta atau bukti.²¹

Berdasarkan keterangan di atas maka dalam menganalisis data, peneliti menggunakan data primer dan data sekunder. Data tersebut dianalisa dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berawal dari informasi tentang peran pelatihandalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada Bank Lampung Cabang Bandar Jaya.

¹⁹Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan.*, hlm.272

²⁰*Ibid.*, hlm.181

²¹Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah.*, hlm.17

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan pada Tugas Akhir yang berjudul “Peran Pelatihan Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) Pada PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya adalah:

a. BAB I Pendahuluan

Pada bab ini diawali dengan Latar Belakang Masalah yang berisi pembahasan tentang memilih judul dengan mengungkapkan objek kajian, gambaran teori sampai pada permasalahan. Selanjutnya diisi dengan pertanyaan penelitian, tujuan dan manfaat penelitian dan diakhiri dengan metode penelitian. Pada bagian penelitian dijelaskan secara rinci, mulai dari jenis penelitian dan sifat penelitian, sumber data yang dijadikan penelitian (primer dan sekunder), teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

b. BAB II Landasan Teori

Pada bab ini menjelaskan tentang pengertian, tujuan, serta kegiatan usaha dari Bank Pembangunan Daerah sendiri. Pada bab ini pula penulis menjelaskan tentang peran pelatih dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia itu sendiri. Adapun sub bab dari pelatih sumber daya manusia sendiri meliputi pengertian, tujuan, manfaat serta metode. Sub bab pada bagian sumber daya manusia sendiri meliputi pengertian dan kelemahan.

c. BAB III Pembahasan

Pada bab ini berisikan tentang profil PT Bank Lampung Cabang Bandar Jaya, hasil penelitian tentang peran pelatihandalam meningkatkan sumber daya manusia serta pembahasan.

d. BAB IV Penutup

Bab ini merupakan bab penutup yang berisikan kesimpulan dan saran, baik bagi perusahaan maupun bagi pihak-pihak lainnya yang membutuhkan untuk digunakan serta bahan referensi yang juga bertujuan demi kebaikan dimasa yang akan datang.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM)

1. Pengertian Pelatihan

Pelatihan merupakan sarana penting dalam pengembangan sumber daya manusia yang baik. Dengan pelatihan perusahaan memperoleh masukan yang baik menghadapi tantangan-tantangan manajemen yang terus berkembang dengan memiliki karyawan yang dapat memenuhi penyelesaian masalah-masalah yang ada.

Istilah pelatihan berasal dari kata *training* dalam bahasa Inggris yang berarti: “ *A short-term educational process utilizing a systematic and organized procedure by which non-managerial personnel learn technical knowledge and skills for a definite purpose*” (Andrew F. Sikula, 1981:235). Sesuai dengan pengertian tersebut, pelatihan merupakan proses jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisasi dimana pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas. Pelatihan terdiri dari program-program yang disusun terencana untuk memperbaiki kinerja di level individual, kelompok, dan organisasi, memperbaiki kinerja yang dapat diukur perubahannya

melalui pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku sosial dari karyawan itu” (Wayne F. Cascio, 1995:245).²²

Berdasarkan pengertian tersebut, pelatihan berarti suatu perubahan yang sistematis dari *Knowledge, Skill, Attitude dan behaviour* yang terus mengalami peningkatan yang dimiliki oleh setiap karyawan dengan itu dapat mewujudkan sasaran yang ingin dicapai oleh suatu organisasi atau perusahaan dalam pemenuhan standar SDM yang diinginkan.

2. Tujuan Pelatihan

Tujuan diadakannya pelatihan kerja atau *training* adalah untuk memperbaiki dan mengembangkan sikap, tingkah laku, keterampilan serta pengetahuan dari karyawan sesuai keinginan perusahaan. Tujuan dari pelatihan adalah untuk peningkatan kemampuan individu bagi kepentingan jabatan saat ini.²³

3. Manfaat Pelatihan

Menurut Henry Simamora (2004:84) manfaat dari program pelatihan yaitu:²⁴

- a. Meningkatkan kualitas dan kuantitas produktivitas;
- b. Mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan untuk mencapai standar-standar kinerja yang dapat diterima;

²²Wayne F. Casio, *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, and Profit*, (Singapore: McGraw-Hill International Edition, 1995), hlm.245

²³Gary Dessler, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Prenhallindo, edisi bahasa indonesi, jilid 1), hlm.263

²⁴Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: STIE YKPN, 2004), hlm.84

- c. Menciptakan sikap, loyalitas, dan kerjasama yang lebih menguntungkan;
- d. Memenuhi persyaratan-persyaratan perencanaan sumber daya manusia;
- e. Mengurangi jumlah dan biaya kecelakaan kerja;
- f. Membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka.

4. Metode Pelatihan

Metode pelatihan harus berdasarkan pada kebutuhan pekerjaan dan tergantung pada berbagai faktor, diantaranya waktu, biaya, jumlah peserta, tingkat pendidikan dasar peserta, latar belakang peserta, dan sebagainya.²⁵ Pelatihan menjadi tanggung jawab yang penting dari pada manajemen. Ruang lingkup pendidikan lebih kecil daripada pendidikan. Pelatihan pada dasarnya dipandang sebagai penerapan kecakapan dan keterampilan pekerjaan, oleh karenanya pelatihan terfokus pada mempelajari bagaimana melaksanakan tugas-tugas khusus. Oleh sebab itu, pelatihan merupakan suatu fungsi yang terus menerus dilakukan, sesuai dengan ruang lingkup pekerjaan yang diemban karyawan. Apabila seorang karyawan sering dirotasi, maka pelatihan baginkaryawan tersebut menjadi penting untuk selalu

²⁵H. Suwanto, Donni Juni Priansa, *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, (Bandung: ALFABET, 2016), hlm. 113

dilakukan. Beberapa metode pelatihan menurut Andrew F. Sikula antara lain:

a) *On The Job Training*

Sistem ini merupakan metode pelatihan yang paling banyak digunakan. Sistem ini terutama memberikan tugas kepada atasan langsung dari karyawan yang akan dilatih, untuk melatih mereka. Karena itu keberhasilannya sangat bergantung kepada kemampuan atasan langsung tersebut. Meskipun demikian, cara ini mempunyai efek fisik dan psikologis kuat terhadap para karyawan yang dilatih. Karena dijalankan pada tempat kerja yang sebenarnya. Metode latihan ini dibedakan dalam dua cara, yaitu : Pertama cara informal, yaitu cara pelatih menyuruh peserta pelatihan untuk memperhatikan orang lain yang sedang mengerjakan pekerjaan, kemudian ia disuruh untuk mempraktikannya; dan kedua cara formal, yaitu supervisor menunjuk seorang karyawan senior untuk melakukan pekerjaan tersebut dan selanjutnya para peserta pelatihan melakukan pekerjaan itu sesuai dengan cara yang dilakukan oleh karyawan senior. Dalam metode *on the job training*, dapat pula pelatihan dilakukan dengan menggunakan bagan, gambar, pedoman-pedoman, contoh yang sederhana, demonstrasi, dan lain-lainnya. Kebaikan cara ini adalah bahwa para peserta belajar dan terlibat langsung dalam kenyataan pekerjaan operasional sehari-hari; sedangkan keburukannya adalah sering

tidak teratur (tidak sistematis) dan kurang efektif, jika pengawas yang ada kurang berpengalaman.²⁶

b) *Vestibule*

Vestibule adalah suatu bentuk latihan dimana para pelatuhnya bukanlah berasal dari atasan langsung para karyawan yang dilatih melainkan pelatih khusus (*trainer specialist*). Melalui percobaan dibuat suatu duplikat dari bahan, alat-alat, dan kondisi yang mereka temui dalam situasi kerja yang sebenarnya. Salah satu bentuk *vestibule* ini ialah simulasi. Simulasi merupakan suatu peniruan dari karakteristik atau perilaku tertentu dari dunia nyata sedemikian rupa, sehingga para peserta pelatihan dapat merealisasikan seperti dalam keadaan sebenarnya. Dengan demikian, apabila para peserta kembali ke tempat pekerjaannya semula, maka ia akan mampu melakukan pekerjaan yang disimulasikan tersebut.

c) *Apprenticeship*

Sistem magang ini dipergunakan untuk pekerjaan-pekerjaan yang membutuhkan keterampilan (*skill*) yang relatif tinggi. Program magang ini bisa mengombinasikan antara *on the job training* dengan pengalaman, serta petunjuk-petunjuk di kelas dalam pengetahuan-pengetahuan tertentu sesuai dengan tujuan perusahaan.

²⁶H. Suwanto, Donni Juni Priansa, *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis.*, hlm. 114

d) *Specialist Course*

Merupakan bentuk pelatihan karyawan yang lebih mirip pendidikan dari pada pelatihan, kursus-kursus ini biasanya diadakan untuk memenuhi minat para karyawan dalam bidang-bidang pengetahuan tertentu atau di luar bidang pekerjaannya, seperti kursus bahasa asing, manajemen, kepemimpinan, dan sebagainya. Kursus-kursus ini biasanya dibuat bentuk *learning programe*, dimana para peserta bisa belajar sendiri dan menyesuaikan kecepatan belajarnya dengan kemampuan masing-masing.

B. Sumber Daya Manusia (SDM)

1. Pengertian Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya (rasio, rasa, dan karsa).²⁷

Bagi perusahaan, ada tiga sumber daya strategis lain yang mutlak harus mereka miliki untuk dapat menjadi sebuah perusahaan unggul.

Tiga sumber daya kritis tersebut menurut Ruki (2003) adalah :

- a. *Financial resource*, yaitu sumber daya berbentuk dana/ modal *financial* yang dimiliki.
- b. *Human resource*, yaitu sumber daya yang berbentuk dan berasal dari manusia yang secara tepat dapat disebut sebagai modal insani.

²⁷Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana, 2009), hlm.3

c. *Informational resource*, yaitu sumber daya yang berasal dari berbagai informasi yang diperlukan untuk membuat keputusan strategis ataupun taktis.

2. Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Pada era pembangunan jangka panjang tahap kedua (PJPTK) telah ada komitmen kuat para peyelenggara Negara dan rakyat Indonesia untuk secara konsisten meningkatkan mutu sumber daya manusia Indonesia. Dengan ini semua menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia sangat dibutuhkan sekali. Bagaimanapun baiknya program pembangunan, namun tujuan dan sasaran pembangunan tidak mungkin diwujudkan apabila manusia-manusia yang melaksanakan pembangunan itu tidak memiliki kualitas yang bagus.²⁸

Pembahasan sumber daya manusia merupakan masalah yang sangat penting dalam kehidupan manusia, baik dan buruknya kehidupan manusia itu sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia, oleh sebab itu pembinaan sumber daya manusia menjadi masalah yang utama bagi kelangsungan dan perkembangan bagi suatu organisasi, karena dengan sumber daya itulah semua organisasi dapat dikembangkan seoptimal mungkin bagi peningkatan kualitas kehidupan di masa ini dan masa mendatang. Semua ini sesuai dengan peranan dan tugas manusia sebagai khalifah di muka bumi ini yang

²⁸ Sudarwan Danim, *Transformasi Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: bumi Aksara, 1995), hlm.44

mengemban tugas untuk memelihara dan mengembangkan alam ini dengan sebaik-baiknya.

Ada beberapa pendapat yang dipaparkan oleh para ahli tentang pengertian dari kualitas sumber daya manusia. Di antaranya adalah:

1. Menurut Soekidjo Notoatmodjo dalam bukunya yang berjudul “Pengembangan Sumber Daya Manusia”, beliau mengatakan bahwa: “Kualitas sumber daya manusia adalah menyangkut dua aspek yaitu aspek fisik (kualitas fisik) dan aspek non fisik (kualitas non fisik) yang menyangkaut kemampuan bekerja, berpikir dan keterampilan”.

Menurut beliau untuk meningkatkan kualitas fisik dapat diupayakan melalui program-program kesehatan dan gizi. Sedangkan untuk meningkatkan kualitas atau kemampuan-kemampuan non fisik dapat diupayakan melalui pendidikan dan pelatihan.²⁹

Sedangkan menurut pendapat dari M. Dawam Raharjo dalam bukunya yang berjudul “ Intelektual, Inteligensia dan prilaku politik bangsa”, beliau mengatakan bahwa yang dimaksud kualitas sumber daya manusia adalah: “Kualitas sumber daya manusia itu tidak hanya ditentukan oleh aspek keterampilan atau kekuatan tenaga fisiknya saja, akan tetapi juga ditentukan oleh pendidikan

²⁹ Soekidjo Notoatmodjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998), hlm.4

atau kadar pengetahuannya pengalaman atau kematangannya dan sikapnya serta nilai-nilai yang dimilikinya”.

Dan beliau juga mengatakan bahwa aspek biologi juga memiliki peran dan arti penting bagi peningkatan kualitas sumber daya manusia.³⁰ Dengan pengertian yang dikemukakan oleh para ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas sumber daya manusia adalah sumber daya manusia yang memenuhi kriteria kualitas fisik (kesehatan) dan kualitas intelektual (pengetahuan dan keterampilan).

3. Ciri-ciri Kualitas Sumber Daya Manusia

Berbicara masalah kualitas sumber daya manusia tentunya ada tolak ukur yang dapat kita jadikan patokan atau perbandingan agar kita bisa mengetahui dan menentukan manusia yang berkualitas. Dengan adanya batasan dan tolak ukur ini, dapat dijadikan landasan dalam menentukan kualitas pribadi seseorang.

Jika kita merujuk pada buku yang disusun oleh Sudarwan Danim yang berjudul “Transformasi Sumber Daya Manusia” bahwa kualitas sumber daya manusia yang dikehendaki pada era pembangunan jangka panjang tahap dua, dan tentunya saja seterusnya adalah sumber daya manusia yang memenuhi kriteria kualitas fisik (kesehatan) dan kualitas intelektual (pengetahuan dan keterampilan, dan kualitas mentalspiritual/kejuangan).

³⁰ Dawam Raharjo, *Intelektual, Inteligensia dan Perilaku Politik bangsa*, (Bandung: Mizan, 1999), hal. 355.

Sedangkan pengertian yang dikemukakan oleh Selo Sumarjan yang dikutip oleh Sudarwan Danim dalam bukunya “transformasi Sumber Daya Manusia” bahwa kualitas sumber daya manusia Indonesia yang kita inginkan dibedah atas dasar kualitas fisik (kesehatan, kekuatan jasmani, keterampilan dan ketahanan) dan kualitas non fisik (kecerasan, kemandirian, ketekunan, kejujuran dan akhlak).

Menurut Sudarwan Danim dalam bukunya “Transformasi Sumber Daya Manusia” beliau mengatakan bahwa indikator dari kualitas sumber daya manusia adalah sebagai berikut:³¹

1. Kualitas fisik dan kesehatan meliputi:
 - a. Memiliki kesehatan yang baik serta kesegaran jasmani
 - b. Memiliki postur tubuh yang baik yang disebabkan oleh peningkatan gizi yang baik.
 - c. Memiliki tingkat kehidupan yang layak dan manusiawi.
2. Kualitas intelektual (pengetahuan dan keterampilan) meliputi:
 - a. Memiliki kemampuan pendidikan pada jenjang yang lebih tinggi.
 - b. Memiliki tingkat ragam dan kualitas pendidikan serta keterampilan yang relevan dengan memperhatikan dinamika lapangan kerja baik yang di tingkat lokal, nasional maupun internasional.

³¹ Sudarwan Danim, *Transformasi Sumber Daya Manusia.*, hlm.45-46

- c. Memiliki penguasaan bahasa, meliputi bahasa nasional, bahasa ibu,(daerah) dan sekurang-kurangnya satu bahasa asing.
 - d. Memiliki pengetahuan dan keterampilan dibidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang sesuai dengan tuntutan industrialisasi.
3. Kualitas spiritual (kejuangan) meliputi:
- a. Taat menjalankan agama dan kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa, serta toleransi yang tinggi dalam kehidupan beragama.
 - b. Memiliki semangat yang tinggi dan kejuangan yang tangguh baik sebagai individu maupun sebagai masyarakat.
 - c. Jujur, yang dilandasi kesamaan antara pikiran, perkataan dan perbuatan serta tanggung jawab yang dipikulnya.
 - d. Sadar akan jati dirinya sebagai insan pancasila.
 - e. Lebih mementingkan kepentingan umum dari pada kepentingan pribadi atau golongan, atas dasar kebersamaan, lebih mendahulukan kewajiban daripada hak sebagai warga negara.
 - f. Memiliki rasa kebangsaan yang dalam, dengan tetap menyadari kemajemukannya, serta memiliki kesadaran berbangsa dan bernegara yang tinggi berdasarkan nilai-nilai nasional.

- g. Memiliki sikap, jiwa dan sifat kepemimpinan yang mampu mengajak dan diajak dalam proses pembangunan serta mampu memberikan teladan sehingga memberikan motivasi masyarakat dalam pembangunan.
- h. Memiliki semangat bela Negara demi tetap teguhnya Negara Republik Indonesia.
- i. Memiliki sikap-sikap adaptif dan kritis terhadap pengaruh negatif nilai-nilai budaya asing.
- j. Memiliki kesadaran disiplin nasional yang tinggi sebagai suatu budaya bangsa yang senantiasa ingin maju.
- k. Memiliki semangat kompetisi yang tinggi dengan meningkatkan motivasi, etos kerja dan produktivitas demi pembangunan bangsa dan Negara.
- l. Memiliki semangat berwiraswasta dan kemandirian.
- m. Berjiwa besar dan berpikir positif dalam setiap menghadapi permasalahan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara demi keutuhan dan kemajuan.
- n. Memiliki sifat keterbukaan yang dilandasi sara tanggung jawab bagi kepentingan bangsa.
- o. Memiliki kesadaran untuk tetap memelihara sumber daya alam dan lingkungan.

- p. Memiliki kesadaran hukum yang tinggi, serta menyadari hak dan kewajiban asasinya sesuai dengan yang ditetapkan dalam UUD 45.

C. Peran Pelatihan Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia

Peran menurut Soekanto (2009:212-213) adalah proses dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisahkan karena yang satu tergantung pada lain dan sebaliknya.³²

Peran pelatihan didefinisikan oleh Ivancevich (dalam Ruky, 2003), sebagai suatu usaha untuk meningkatkan kualitas karyawan dalam pekerjaannya sekarang atau dalam pekerjaan lain yang akan dijabatnya segera. Menurut Veizal Rifa'i (2004:148), peranan diartikan sebagai perilaku yang diatur dan diharapkan seseorang dalam posisi tertentu.³³ Pelatihan terkait dengan keterampilan dan kemampuan yang diperlukan untuk pekerjaan yang sekarang dilakukan. Pelatihan berorientasi ke masa sekarang dan membantu karyawan untuk menguasai keterampilan dalam pekerjaannya. Sikula (dalam As'ad, 2001), mengatakan pelatihan merupakan proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisasi, yang mana tenaga kerja non manajerial

³²Soekanto Soerjono, *Sosiologi Suatu Pengantar*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), hlm. 212-213.

³³Veithzal Rifa'i, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik.*, hlm.148

mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis untuk tujuan-tujuan tertentu.

Prinsip pelatihan adalah meningkatkan kualitas dan kuantitas dan kemampuan kerja karyawan, namun hal tersebut dapat dikatakan berhasil apabila sudah diprogram terlebih dahulu. Agar kegiatan pelatihan yang sudah dirancang dan direncanakan itu bisa dilaksanakan secara efektif, maka manajer atau pengusaha sebaiknya memberikan rangsangan atau harapan kepada karyawan yang akan mengikuti program pelatihan. Rangsangan atau harapan tersebut berupa kenaikan gaji, jabatan, dan lain sebagainya, setelah karyawan tersebut selesai melaksanakan atau mengikuti pelatihan yang telah ditetapkan oleh perusahaan dimana karyawan tersebut bekerja.³⁴

Dengan diadakannya pelatihan maka karyawan dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia (sdm) meliputi:

1. Pengetahuan yang dimiliki dapat bertambah dan dapat berkembang lebih baik lagi untuk saat ini dan masa yang akan datang.
2. Keterampilan yang dimiliki dapat ditingkatkan.
3. Sikap yang dimiliki dalam melayani nasabah lebih baik.

D. Bank Pembangunan Daerah

1. Pengertian Bank Pembangunan Daerah

Bank Pembangunan Daerah adalah bank yang didirikan di daerah-daerah tingkat I. Dasar hukum pendiriannya adalah UU No.13 Tahun

³⁴Suwanto, Donni Juni Priansa, *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis..*, hlm.108

1962 dan Peraturan menteri dalam negeri No.1 Tahun 1998 tentang Bentuk Hukum Bank Pembangunan Daerah bahwa salah satu upaya agar Bank Pembangunan Daerah mampu meningkatkan kualitas dan pelayanan kepada masyarakat serta sejajar dengan bank-bank lain, khususnya dalam bidang permodalan, Bank Pembangunan Daerah dapat mengikut sertakan peran serta swasta dan masyarakat dalam Bank Pembangunan Daerah agar jelas kedudukan hukumnya dan mampu meningkatkan pengelolaan manajemen serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.³⁵

Bank pembangunan yaitu bank milik negara, swasta, ataupun koperasi, baik pusat maupun daerah yang dalam pengumpulan dananya terutama menerima simpanan dan deposito, atau mengeluarkan kertas berharga jangka menengah dan panjang, sedangkan usahanya yang utama memberikan kredit jangka menengah dan panjang di bidang pembangunan.³⁶

2. Tujuan Bank Pembangunan Daerah

Menurut UU No.13 Tahun 1962 Bab II Pasal 4 Tentang maksud dan usaha bank didirikan dengan maksud khusus untuk menyediakan pembiayaan bagi pelaksanaan usaha-usaha pembangunan daerah dalam rangka Pembangunan Nasional Semesta Berencana. Menurut UU No.13 Tahun 1962 Bab II Pasal 5 Tentang maksud dan usaha :

³⁵Kasmir, *Manajemen Perbankan.*, hlm. 21

³⁶Mia Lasmi Wardiah, *Dasar-dasar Perbankan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), hlm.19

- a. Untuk melaksanakan maksud tersebut dalam pasal 4, bank memberikan pinjaman untuk keperluan investasi, perluasan dan pembaharuan proyek-proyek pembangunan daerah di daerah yang bersangkutan, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maupun yang diselenggarakan oleh perusahaan-perusahaan campuran antara pemerintah daerah dan swasta.
- b. Dalam hal-hal tertentu dan dengan persetujuan Menteri Urusan Bank Sentral, bank dapat memberikan pinjaman untuk investasi, perluasan dan pembaruan perusahaan-perusahaan swasta yang merupakan proyek-proyek pembangunan daerah.
- c. Bank tidak ikut serta dalam modal usaha-usaha tersebut.
- d. Dalam hal-hal yang ditentukan oleh Pemerintah Daerah Bank bertindak sebagai saluran kredit untuk proyek-proyek Pemerintah Daerah.³⁷

3. Kegiatan Usaha Bank Pembangunan Daerah

Bank adalah perusahaan yang kegiatan pokoknya adalah menghimpun uang dari masyarakat dan memberikan kredit kepada masyarakat. Orang awam mengatakan bahwa bank itu berdagang uang dengan utang. Karena itu, tugas manager bank yang utama adalah mempelajari dan menghimpun data tentang sumber-sumber hutang dan melakukan berbagai upaya agar sumber-sumber itu dapat ditarik ke dalam bank. Dari dana yang ditarik itulah bank memberikan pinjaman

³⁷Undang-Undang No.13 Tahun 1962 Tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah, dikutip dari www.hukumonline.com

(kredit), dan dari pemberian kredit itulah bank memperoleh penghasilan.

Keberhasilan usaha perbankan akan dicapai melalui penerapan keahlian manajemen, dan keterampilan teknis dalam pekerjaan rutin perbankan. Pekerjaan manajemen bank lebih luas dari pekerjaan administrasi rutin. Pekerjaan rutin memang penting, namun seni dan ilmu manajemen melandasi pekerjaan rutin itu. Kemampuan sistem perbankan untuk melaksanakan fungsinya dengan efisien, tergantung pada manajemen bank yang sehat dan efisien pula. Karena itu, bank harus dimanajementi dengan cermat, aman, sehat dan menguntungkan.³⁸

³⁸Herman Darmawi, *Manajemen Perbankan* Cetakan ke-2(Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012), hlm. 27

BAB III

PEMBAHASAN

A. Sejarah PT Bank Lampung

Bank Lampung (PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung) merupakan Bank milik Pemerintah Daerah Lampung yang pada saat pembentukannya berbentuk Perusahaan Daerah (PD) sesuai dengan Undang-undang Nomor 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan-ketentuan pokok Bank Pembangunan Daerah yang didirikan berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Propinsi Lampung Nomor 10A/1964 Tanggal 1 Agustus 1964 dengan nama Bank Pembangunan Daerah Lampung dan telah disahkan oleh Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia dengan surat pengesahan Nomor : Des.57/7/3/150 tanggal 26 Agustus 1965 serta telah mendapat persetujuan Izin Usaha dari Menteri Bank Sentral Republik Indonesia Nomor : Kep.66/UBS/1965 dan berlandaskan Peraturan Daerah No. 8/PERDA/II/DPRD/73 tanggal 13 Agustus 1965. Bank Pembangunan Daerah Lampung mulai beroperasi pada tanggal 31 Januari 1966.³⁹

Bank Lampung didirikan dengan maksud membantu dan mendorong pertumbuhan perekonomian dan pembangunan daerah di segala bidang dan sebagai salah satu sumber pendapatan daerah dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat.

³⁹Sumber Diperoleh Berdasarkan Dokumentasi, *Agenda Kerja*, (Bank Lampung KC Bandarjaya).

Kemudian Bank Pembangunan Daerah Lampung merubah status dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) dengan Peraturan Daerah Lampung Nomor 2 Tahun 1999 tanggal 31 Maret 1999 dan Akta Notaris Soekarno, SH Nomor 5 tanggal 3 Mei 1999 yang telah disyahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia No.C-8058 H.01.04 Tahun 2001 tanggal 6 Mei 1999.

Sejalan dengan perkembangan kegiatan perekonomian dan perbankan, guna meningkatkan permodalan bank, daya saing, perluasan produk dan usaha bank serta dalam rangka memberi kesempatan pada masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam pemilikan saham, dengan tetap memperhatikan fungsinya sebagai Bank Umum dan pemegang Kas Daerah.⁴⁰

B. Tujuan Bank Lampung

Tujuan Pendirian Bank Pembangunan Daerah Lampung adalah untuk mengelola keuangan daerah, yaitu sebagai pemegang kas daerah dan membantu mendorong pertumbuhan perekonomian daerah. Pada saat masih berbentuk Perusahaan Daerah modal dasar Bank Pembangunan Daerah Lampung berdasarkan Perda Nomor 8 tahun 1973 tanggal 9 Oktober 1973 tentang Bank Pembangunan Daerah Lampung sesuai Surat Mendagri Nomor : Pem.10/28/39/161 tahun 1975 tanggal 13 September 1975 modal dasar bank sebesar Rp.100 juta, selanjutnya terjadi peningkatan modal dasar sebagaimana terutang dalam Perda Nomor 13

⁴⁰<https://banklampung.co.id/>

Tahun 1979 tanggal 26 November 1979, sehingga modal dasar bank menjadi sebesar Rp. 1 miliar, pada tahun 1984 terjadi peningkatan modal dasar bank sebagaimana terutang dalam Perda nomor 7 tahun 1984 tanggal 10 Desember 1984 yaitu modal dasar sebesar Rp.5 miliar, pada tahun 1990 terjadi peningkatan modal dasar sesuai Perda nomor 3 tahun 1990 tanggal 7 Juni 1990 modal dasar sebesar Rp.10 miliar, dan pada tahun 1992 terjadi peningkatan modal dasar bank sehingga menjadi sebesar Rp.25 miliar sesuai dengan Perda Nomor 15 tahun 1992 tanggal 10 Desember 1992.⁴¹

C. Arti Logo Bank Lampung

Logo merupakan identitas perusahaan yang memiliki makna yang penting dalam menampilkan dan mengkomunikasikan jati diri perusahaan sehingga melalui identitas tersebut perusahaan dapat dikenal, dipahami dan dihargai karakter dan keberadaannya. Logo juga dapat menjiwai dan memberikan semangat yang dalam, guna melaksanakan Visi, Misi serta tujuan perusahaan. Maka sesuai Surat Keputusan Direksi PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung Nomor : 099/DIR/REN/VIII/2011 tanggal 12 Agustus 2011 Logo Bank Lampung adalah sebagai berikut :



⁴¹Sumber Diperoleh Berdasarkan Dokumentasi, *Agenda Kerja*, (Bank Lampung KC Bandarjaya).

Logo Bank Lampung diilhami dari bentuk visual gading gajah yang merupakan satwa yang dilindungi dan merupakan unggulan pariwisata Provinsi Lampung. Gading gajah yang kokoh sebagai alat pertahanannya sekaligus indah dan diminati banyak orang merupakan simbol kekuatan Bank Lampung dalam bisnis perbankan. Warna kuning keemasan (unsur logam) pada 3 buah Gading melambangkan sifat energik dan dinamis, sedangkan warna biru melambangkan sifat yang kokoh dari semua tantangan juga menunjukkan kesejukan dan ketenangan bagi semua elemen. Kekokohan dan keindahan gading gajah ini merupakan sasaran untuk dituangkan dalam bentuk logo perusahaan berbentuk 3 (tiga) buah gading gajah yang saling berkaitan membentuk huruf BL singkatan dari Bank Lampung dan merepresentasikan sinergi antara Pemilik, Manajemen dan Masyarakat selaku nasabah. Pemilik dan manajemen adalah pihak yang selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk nasabah dalam seluruh aktivitas perbankan, dengan selalu menjaga integritas, profesionalisme, visionary, customer oriented, dan synergy, dengan harapan nasabah terlayani dengan baik yang pada akhirnya menciptakan loyalitas nasabah akan layanan jasa Bank Lampung.⁴²

⁴²*Ibid.*,

D. Kegiatan Usaha Bank Lampung

Sesuai dengan tujuan pendirian perusahaan serta Visi Bank “Menjadi terkemuka dan terpercaya” dan Misi Bank “Memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa perbankan, tersedianya Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan memiliki kompetensi tinggi, memiliki struktur permodalan yang kuat, Pengembangan infrastruktur, informasi teknologi, meningkatkan kualitas pelayanan dan Corporate Image dimasyarakat, melakukan kerjasama strategis antar Bank dan Lembaga lainnya”. Maka aktivitas pertama perseroan adalah sebagai penghimpunan dana penyaluran kepada masyarakat dalam bentuk kredit serta jasa-jasa perbankan lainnya.

E. Profil PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya

PT Bank Internasional Indonesia Tbk (BII) hari ini meresmikan pembukaan Kantor Cabang Pembantu (KCP) BII Bandar Jaya yang berlokasi di Jl. Proklamator Raya no. 25, Bandar Jaya, Lampung Tengah. Peresmian dilakukan secara simbolis oleh Regional Business Head BII Palembang Bennedi Sianipar dengan didampingi Agung Susilo, Kepala Pengawasan Bank Kantor Bank Indonesia Lampung, dan Fachrudin, Asisten II Bidang Ekonomi & Pembangunan.

Benedi mengatakan, ”Kehadiran KCP BII Bandar Jaya, diharapkan makin mendekatkan BII dengan nasabah sehingga dapat memberikan kontribusi positif bagi masyarakat yang memerlukan jasa perbankan di

Bandar Jaya terutama bagi para pebisnis dan komunitas di sekitar Jl. Proklamator Raya.”

Bandar Jaya merupakan kota terbesar di Lampung Tengah yang letaknya dilintasi oleh jalan raya Trans-Sumatera yang menghubungkan kota-kota di Sumatera. Kawasan ini terletak di Utara kota Bandar Lampung dan 5 km dari Gunung Sugih (pusat pemerintahan Kabupaten Lampung Tengah). Lampung Tengah ini memiliki komoditas unggulan di sektor perkebunan dan perikanan.⁴³

Kehadiran KCP BII Bandar Jaya melengkapi keberadaan Kantor Cabang Induk (KCI) BII Bandar Lampung yang membawahi KCP BII Tanjung Karang, KCP BII Raden Intan, KCP BII dan BII Metro Lampung. Hadirnya KCP BII Bandar Jaya sejalan dengan misi BII humanizing financial service, dimana dalam melakukan ekspansi bisnis BII selalu berupaya untuk berada di tengah-tengah komunitas dengan menjadi bagian dan tumbuh bersama-sama dengan komunitas tersebut, termasuk dengan komunitas pelaku bisnis dan masyarakat di Bandar Jaya.

1. Visi dan Misi⁴⁴

a. Visi

Menjadi Bank terkemuka dan terpercaya di Lampung

b. Misi

Memenuhi kebutuhan masyarakat dan jasa perbankan, tersedianya Sumber Daya Manusia yang berkualitas dan

⁴³Berdasarkan dokumentasi yang diperoleh di Bank Lampung Bandar Jaya.

⁴⁴Sumber Diperoleh Berdasarkan Dokumentasi, *Agenda Kerja*, (Bank Lampung KC Bandarjaya).

memiliki kompetensi tinggi, memiliki struktur permodalan yang kuat, Pengembangan Infrastruktur, informasi teknologi, Meningkatkan kualitas pelayanan dan Corporate Image di Masyarakat, Melakukan kerjasama strategis antar Bank dan lembaga lainnya.

F. Peran Pelatihan dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia pada PT Bank Lampung⁴⁵

Peran adalah suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu yang berdasarkan status dan fungsi sosialnya. Perbedaan peran dengan ikut andil itu yaitu jika peran dia mempunyai kedudukan dalam suatu organisasi jika ikut andil hanya ikut serta dalam suatu organisasi tetapi tidak punya kedudukan didalamnya.

Didalam pelatihan tentunya sangat berpengaruh dengan kinerja yang ada pada karyawan tersebut, jika kinerja yang didapatkan karyawan tersebut baik maka bank akan menjadi lebih baik lagi dan dengan diadakan pelatihan maka pelatihan yang didapatkan akan semakin meningkat lagi.

Pelaksanaan Program yang efektif dalam sebuah perusahaan bukanlah pekerjaan yang mudah, harus dilakukan dengan pertimbangan yang matang. Pelatihan merupakan suatu program yang biasa digunakan

⁴⁵Dewi Sartika Siregar (*Assisten Administrasi Sumber Daya Manusia dan Umum*), Bank Lampung KC Bandar Jaya, wawancara pada tanggal 21 Februari 2018

oleh Bank Lampung untuk lebih meningkat wawasan, kemampuan serta keahliannya dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Bank Lampung Cabang Bandar Jaya merupakan perusahaan daerah yang bergerak di bidang jasa keuangan sehingga membutuhkan kekompakan antar karyawannya. Pelatihan yang ada pada Bank Lampung Cabang Bandar Jaya itu seperti pelatihan pelayanan prima, penyusunan SOP, analisis pembiayaan dan masih banyak lagi pelatihan yang ada pada Bank Lampung.

Pelatihan merupakan suatu cara yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan keahlian, pengetahuan dan sikap dalam meningkatkan kinerja saat ini dan masa yang akan datang. Tujuan dari pelatihan yaitu untuk membantu seorang karyawan dalam mengembangkan keahliannya dan kemampuannya dan dapat menerapkan dalam kinerjanya agar bisa berjalan dengan baik sesuai dengan yang diinginkan oleh semua perusahaan.

Manfaat diadakannya pelatihan bagi karyawan serta Bank Lampung Cabang Bandar Jaya yaitu bagi karyawan dengan adanya pelatihan maka akan membantu karyawan dalam memperbaiki kinerja mereka dan pengetahuan yang belum didapatkan ketika menjadi karyawan di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya. Selain itu juga karyawan juga diberi motivasi agar dapat bekerja secara maksimal. Bagi bank dengan diadakannya pelatihan maka bank akan memperoleh aset yang berkualitas. Dengan demikian karyawan yang berkualitas yang dimiliki tersebut akan

dapat mengembangkan bank melalui kemampuan, keahlian dan pengetahuan sehingga terwujudlah visi dan misi Bank Lampung Cabang Bandar Jaya.

Fungsi pelatihan pada Bank Lampung KC Bandar Jaya untuk menambah keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan dapat meningkatkan kemampuan karyawan dalam pekerjaannya. Peranan pelatihan dalam meningkatkan sumber daya manusia yang ada membuktikan bahwa pelatihan dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan lebih efektif dalam pencapaian sasaran-sasaran program kerja.

Yang berhak menerima pelatihan pada Bank Lampung Cabang Bandar Jaya yaitu kepada karyawan tetap atau yang telah bekerja lama karena mereka merupakan panutan bagi karyawan yang baru, selain itu pelatihan ini juga difokuskan kepada karyawan yang terkena rotasi, banyak yang belum sama sekali mengerti dengan bidang pekerjaannya yang baru dan harus memulainya lagi dengan awal tanpa dibekali terlebih dahulu, dengan diadakannya pelatihan maka karyawan yang belum mengerti di bidang yang barunya lagi dapat belajar dan memulainya lagi sesuai dengan yang diadakan dipelatihan dan kemudian dapat dikembangkan agar bisa berjalan dengan baik.

Pelatihan yang dilakukan Bank Lampung Cabang Bandar Jaya dilakukan sesuai dengan kebutuhan bank. Kegiatan pelatihan di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya merupakan proses mengajarkan

pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan melakukan tanggung jawab nya dengan baik. Pelatihan yang diberikan untuk bagian pemasaran biasanya seperti pelatihan pelayanan prima untuk nasabah, analisis pembiayaan, penyusunan standar operasional prosedur(SOP), anti *fraud* (kecurangan).⁴⁶

Pelayanan prima untuk nasabah yaitu pelayanan untuk memberikan rasa puas terhadap nasabah, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan. Jika nasabah merasa puas maka mereka akan setia dan terus menggunakan produk/jasa yang digunakan. Tujuan dari pelatihan pelayanan prima yaitu untuk memuaskan nasabah, dapat meningkatkan loyalitas nasabah, meningkatkan pendapatan bank. Manfaat pelatihan prima untuk nasabah yaitu kebutuhannya terpenuhi sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah, merasa dipercaya sebagai mitra bisnisnya, merasa dihargai, dihormati dan dipelakukan dengan baik. Manfaat pelatihan prima untuk karyawan sendiri yaitu lebih percaya diri untuk memasarkan produknya, ada kepuasan dan kebanggaan sendiri secara pribadi.

Pelatihan analisis pembiayaan adalah pelatihan yang berkaitan dengan menganalisis operasional pembiayaan agar pembiayaan sesuai dan gak bengkak dalam satu tahun. Tujuan dari pelatihan analisis pembiayaan supaya biaya yang digunakan efisien dan efektif, biaya yang digunakan sendiri itu berupa biaya perbaikan gedung, atau pengadaan barang. Peran

⁴⁶Nofri Hartori, *Pemasaran Dana dan Jasa*, (PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya), wawancara pada tanggal 26 Juni 2018

pelatihan analisis pembiayaan untuk meningkatkan kualitas sangatlah penting karena semakin baik bank yang mempunyai pengelolaan keuangan yang baik, semakin baik kualitas bank nya.

Pelatihan penyusunan standar operasional prosedur (SOP) adalah panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional pada Bank Lampung berjalan dengan lancar. Tujuan pelatihan penyusunan SOP adalah untuk menjelaskan standar yang tetap mengenai aktivitas pekerjaan standar operasional prosedur yang baik akan menjadikan arus kerja yang baik juga, dan dapat menjadi panduan untuk karyawan baru. Fungsi dari pelatihan SOP adalah untuk memperlancar tugas karyawan juga sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaannya. Manfaat pelatihan penyusunan SOP adalah dapat mengurangi kesalahan dan kelalaian dalam pekerjaannya, membantu karyawan agar lebih mandiri dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya pada bagian nya. Pelatihan penyusunan standar operasional prosedur diadakan sesuai dengan kebutuhan karyawan. Peran pelatihan dalam SOP untuk meningkatkan kualitas bank sangat lah berpengaruh karena karyawan mampu bekerja lebih mandiri dan melaksanakan tugasnya agar lebih baik lagi.

Pelatihan anti *fraud* (kecurangan) adalah perbuatan yang dilakukan dengan maksud sengaja untuk memperoleh keuntungan pribadi yang bisa merugikan pihak bank dan pihak lainnya, contohnya mengambil uang bank, mengambil uang nasabah. Tujuannya diadakannya pelatihan anti *fraud* yaitu untuk dilakukan sosialisasi atau pelatihan supaya

pegawainya tidak melakukan hal seperti itu, karena ada sanksi tersendiri seperti pidana dan sanksi uang. Untuk itu perlunya diadakan sosialisasi terhadap karyawan supaya pegawai mengerti mana yang melanggar dan sanksi-sanksinya. Peran pelatihan *fraud* untuk meningkatkan kualitas Bank sendiri dengan diadakannya pelatihan tersebut untuk mencegah terjadinya kecurangan, jika tidak ada *fraud* maka tingkat kesehatan bank nya akan bagus.

Pelatihan biasanya diadakan seminggu sekali, atau biasa juga sebulan dua kali atau bahkan sebulan malah tidak diadakan pelatihan sama sekali. Pelatihan diadakan sesuai dengan kebutuhan karyawan itu sendiri. Peran pelatihan dalam meningkatkan sumber daya manusia yang ada membuktikan bahwa pelatihan dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan sehingga lebih efektif dalam pencapaian program kerja ataupun tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Jumlah karyawan yang melakukan penelitian itu sesuai dengan SK yang diberikan kepada Bank Lampung Kantor Pusat sesuai dengan kebutuhan karyawan tersebut.

Setelah diadakannya pelatihan pada karyawan, tentu saja kualitas pekerjaannya meningkat, pengetahuannya bertambah, kecakapan dalam sikap dan berbicaranya menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya diadakan pelatihan. Sehingga banyak masyarakat yang ingin bergabung dengan Bank Lampung karena dapat dipercaya.

Berdasarkan kenaikan jumlah nasabah pemasaran (*marketing funding*) yang peneliti ketahui yang ada di Bank Lampung Cabang Bandar seperti tabel dibawah ini pada bulan february yaitu :

Minggu ke	Jumlah Nasabah
1	275
2	350
3	430
4	720

Keterangan: berdasarkan tabel diatas bahwa jumlah nasabah pada bulan february pada minggu pertama sampai pada minggu keempat mengalami peningkatan yang cukup baik, hal itu disebabkan meningkatnya persentase setelah diadakan pelatihan pada bagian pemasaran dalam meningkatkan kualitas pada Bank Lampung Cabang Bandar Jaya.

Metode pelatihan yang digunakan oleh Bank Lampung Cabang Bandar Jaya yaitu *On The Job Training, Apprenticeship, Vestibule, Specialist Course*. Metode *On The Job Training* adalah cara pelatih menyuruh peserta pelatihan untuk memperhatikan orang lain yang sedang mengerjakan pekerjaan, kemudian ia disuruh untuk mempraktikannya, biasanya dilakukan pada tempat kerja yang sebenarnya. Metode *Vestibule* adalah pelatihan yang biasanya bukan dilakukan oleh atasannya langsung tetapi dilakukan oleh pelatih khusus, pelatihan ini biasanya menggunakan simulasi. Metode *Specialist Course* yaitu biasanya karyawan seperti memperoleh pendidikan khusus diluar bidang pekerjaannya.

Dari keempat metode yang ada diteori tetapi hanya tiga metode saja yang digunakan oleh Bank Lampung Cabang Bandar Jaya, karena di Bank Lampung belum menggunakan metode *Apprenticeship*.⁴⁷

Peranan pelatihandalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada membuktikan bahwa dengan diadakannya pelatihan dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, sehingga lebih efektif dalam pencapaian sasaran-sasaran program kerja ataupun tujuan yang telah ditetapkan.

Pelatihan yang diadakan pada bagian pemasaran biasanya diadakan sebulan dua kali atau bahkan sebulan malah tidak diadakan pelatihan sama sekali. Pelatihan diadakan sesuai dengan kebutuhan karyawan bagian pemasaran itu sendiri. Metode pelatihan yang biasanya digunakan pada bagian pemasaran yaitu metode *On The Job Training* cara pelatih menyuruh peserta pelatihan untuk memperhatikan orang lain yang sedang mengerjakan pekerjaan, kemudian ia disuruh untuk mempraktikannya, biasanya dilakukan pada tempat kerja yang sebenarnya.

Tujuan dari pelatihan untuk bagian pemasaran (*marketing funding*) yaitu untuk mengembangkan keahliannya dan kemampuannya dan dapat menerapkan dalam kinerjanya agar bisa berjalan dengan baik sesuai dengan yang diinginkan oleh perusahaan. Manfaat diadakannya pelatihan untuk bagian pemasaran (*marketing funding*) yaitu membantu karyawan

⁴⁷Dewi Sartika Siregar (*Administrasi Sumber Daya Manusia dan Umum*), Bank Lampung KC Bandar Jaya, wawancara pada tanggal 15 Mei 2018

dalam memperbaiki kinerja dan pengetahuan yang belum didapatkan ketika menjadi karyawan di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya.⁴⁸

G. Analisis Data

Semakin besar suatu perusahaan maka semakin banyak pula karyawan yang bekerja di dalamnya sehingga besar kemungkinan timbulnya permasalahan didalamnya. Banyak permasalahan yang terjadi dan makin tinggi kesadaran karyawan akan hak-haknya, maka semakin banyak juga permasalahan yang muncul. Oleh karena itu peran pelatihan sangat dibutuhkan untuk dapat mengatasi masalah sumber daya manusia yang kurang begitu mengerti tentang kegiatan operasional perbankan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kegiatan pelatihan harus dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan para karyawan agar sumber daya manusia meningkat. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya harus lebih khusus lagi dalam memberikan pelatihan kepada karyawannya baik karyawan yang udah lama maupun karyawan yang baru bekerja dan juga karyawan yang terkena rotasi. Dengan adanya pelatihan akan membantu Bank Lampung Cabang Bandar Jaya dalam membuat keputusan yang lebih baik, meningkatkan kemampuan dibidang kerjanya, sehingga dapat menambah rasa percaya diri.

Pelayanan prima yaitu pelayanan untuk memberikan rasa puas terhadap nasabah, sehingga pelanggan merasa dirinya dipentingkan atau diperhatikan. Jika nasabah merasa puas maka mereka akan setia dan terus

⁴⁸Nofri Hartori, *Pemasaran Dana dan Jasa*, (PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya), wawancara pada tanggal 26 Juni 2018

menggunakan produk/jasa yang digunakan. Pada Bank Lampung Cabang Bandar Jaya pelatihan ini diikuti oleh bagian Pemasaran *marketing funding* yang tujuannya adalah agar lebih menguasai produk-produk Bank Lampung dan dapat melayani nasabah maupun calon nasabah dengan tanpa menemui kendala dalam memasarkan produk tersebut.

Kegiatan pelatihan yang dilakukan oleh Bank Lampung KC Bandar Jaya untuk meningkatkan Sumber daya manusia, dapat dipahami bahwa pelatihan sangat berperan dan berpengaruh penting untuk Bank Lampung KC Bandar Jaya. Bank Lampung KC Bandar Jaya tidak akan merugi bila mengadakan pelatihan terhadap karyawannya. Sebaliknya, bank akan memperoleh banyak keuntungan sebab karyawan yang sudah terlatih secara otomatis akan mampu mengembangkan perusahaannya, yaitu Bank Lampung KC Bandar Jaya. Karena kegiatan ini menjadi investasi jangka panjang yang baik bagi Bank Lampung KC Bandar Jaya. Investasi jangka panjang yang didapatkan bank adalah dengan pengetahuan dan pengalaman yang didapatkan dari pelatihan dapat dilakukan dalam kegiatan operasional dalam waktu yang relatif lama.

Pelatihan dalam meningkatkan sumber daya manusia di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya adalah untuk menambah kemampuan, dan keterampilan karyawan Bank Lampung Cabang Bandar Jaya. Pelatihan ini biasanya diikuti oleh semua karyawan Bank Lampung Cabang Bandar Jaya tanpa terkecuali, lebih khususnya kepada yang belum mendalami pekerjaannya di dalamnya, sehingga dengan adanya pelatihan yang telah

diikuti dapat dimanfaatkan dan berfungsi bagi kegiatan Bank Lampung Cabang Bandar Jaya.

Kemampuan yang dimiliki oleh setiap karyawan yang ada di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya berbeda-beda sehingga dengan adanya kegiatan pelatihan ini diharapkan kemampuan individu karyawan dapat meningkat. Peningkatan kemampuan tersebut sangatlah berpengaruh dalam kegiatan operasional Bank Lampung Cabang Bandar Jaya karena dengan bertambahnya kemampuan yang di dapat oleh karyawan maka akan berpengaruh terhadap pekerjaannya.

Program pelatihan juga berpengaruh pada peningkatan keterampilan karyawan, keterampilan ini ditingkatkan untuk membantu para karyawan dalam bekerja terutama pada bagian *marketing*. Karena bagian *marketing* berhadapan langsung dalam pelayanan masyarakat. Keterampilan atau keahlian yang digunakan adalah untuk mendekatkan diri kepada nasabah dalam menawarkan produk-produk bank.

Program pelatihan yang dilakukan oleh Bank Lampung Cabang Bandar Jaya berperan sangat penting dalam meningkatkan kualitas kerja. Kegiatan pelatihan yang diadakan di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya cukup efektif dalam meningkatkan sumber daya manusia, karena bertambahnya kualitas pengetahuan serta kemampuan karyawan sehingga meningkat juga kualitas kerja dan dapat berdaya saing dalam bisnis perbankan. Kegiatan pelatihan yang dilakukan Bank Lampung Cabang Bandar Jaya dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar lebih

meningkat. Keefektifan dari kegiatan pelatihan ini terlihat dari para karyawan Bank Lampung Cabang Bandar Jaya yang dapat bersaing dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dan kegiatan operasional bank.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari Bank Lampung Cabang Bandar Jaya disimpulkan bahwa peran pelatihan ini cukup baik dalam meningkatkan sumber daya manusia, karena bertambahnya kualitas pengetahuan serta kemampuan karyawan sehingga meningkat juga kualitas kerja dan dapat berdaya saing dalam bisnis perbankan. Kegiatan pelatihan yang dilakukan pada Bank Lampung Cabang Bandar Jaya dapat meningkatkan mutu kinerja karyawan sehingga kualitas sumber daya manusia juga meningkat. Keefektifan dari kegiatan pelatihan ini terlihat dari para karyawan Bank Lampung Cabang Bandar Jaya yang dapat bersaing dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dan kegiatan operasional bank.

B. SARAN

Setelah penelitian dan analisis serta ditarik suatu kesimpulan, maka peneliti memberikan sedikit saran pada Bank Lampung Cabang Bandar Jaya hendaknya pelatihan dalam satu tahun dilakukan beberapa kali untuk lebih meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 1998. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

As'ad. *Psikologi Industri*, Edisi ke4, Cetakan ke-6. Yogyakarta: Liberty. Dikutip dari Edi Sutrisno *Manajemen Sumber Daya Manusi*.

Bungin, M Burhan. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi*. Jakarta: Kencana.

Casio, Wayne F. 1995. *Managing Human Resources: Productivity, Quality of Work Life, and Profit*. Singapore: McGraw-Hill International Edition.

Dessler, Gary. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Prenhallindo, edisi bahasa indonesi, jilid 1.

Darmawi, Herman. 2012. *Manajemen Perbankan* Cetakan ke-2. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Haibuan, Malayu S.P. 2007. *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hartori, Nofri. 2018. *Pemasaran Dana dan Jasa*. PT. Bank Lampung Cabang Bandar Jaya.

Kasmir. 2010. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Kasmir. 2015. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers.

Nasehudin, Toto Syatori, Nanang Gozali. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV. Pustaka Setia.

Noor, Juliansyah. 2012. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.

Rifa'i, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Grafindo Persada.

Ruky, Achmad. *Sumber Daya Manusia Berkualitas*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. Dikutip dari Edi Sutrisno *Manajemen Sumber Daya Manusia*.

Simamora, Henry. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.

Soemitra, Andri. 2009. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kencana.

Soemitra, Andri. 2010. *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, Cetakan 11. Jakarta: Kencana.

Suharsaputra, Uhar. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: PT Refika Aditama.

Siregar, Dewi Sartika. 2018. *Assisten Administrasi Sumber Daya Manusia dan Umum*. Bank Lampung KC Bandar Jaya.

Tukiran, Sofian Effendi. 2012. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta: LP3ES, 2012

Umar, Husein. 2009. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers.

Undang-Undang No.13 Tahun 1962 Tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Bank
Pembangunan Daerah, dikutip dari www.hukumonline.com.

Wardiah, Mia Lasmi. 2013. *Dasar-dasar Perbankan*. Bandung: Pustaka Setia.

<https://banklampung.co.id/>

Alat Pengumpulan Data (APD)

PERAN PELATIHAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER
DAYA MANUSIA (SDM) PADA PT. BANK LAMPUNG CABANG BANDAR
JAYA

Nama : Sinta Damayanti

NPM : 1502080069

A. *Interview* dengan Assisten Transaksi Sumber Daya Manusia & Umum

1. Apa saja jenis pelatihan yang digunakan di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya ?
2. Apa tujuan dan manfaat dari pelatihan di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya dalam meningkatkan kualitas SDM ?
3. Bagaimana fungsi pelatihan dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di Bank Lampung ?
4. Siapa saja yang mendapatkan pelatihan ?
5. Apa saja pelatihan yang diberikan untuk bagian Pemasaran (*marketing*) ?
6. Berapa kali pelatihan yang diadakan di Bank Lampung ?
7. Bagaimana peran pelatihan dalam Bank Lampung Cabang Bandar Jaya ?
8. Metode apa saja yang digunakan dalam pelatihan di Bank Lampung Cabang Bandar Jaya?

9. Apakah kualitas sumber daya manusia diBank Lampung meningkat setelah diadakan pelatihan ?

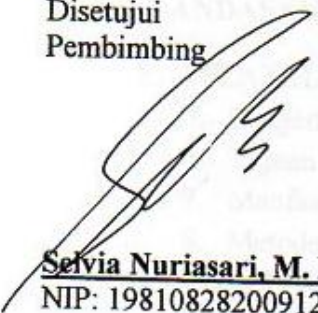
B. Interview dengan Manager Pemasaran (*Marketing*)

1. Berapa kali pelatihan yang diadakan pada bagian Pemasaran ?
2. Metode apa saja yang digunakan dalam pelatihan pada bagian pemasaran ?
3. Apa tujuan dan manfaat dari pelatihan dalam bagian pemasaran ?
4. Apa saja jenis pelatihan yang diberikan pada bagian pemasaran ?

C. Dokumentasi


1. SOP Pelatihan.
2. Profil Bank Lampung.
3. Struktur Organisasi Bank Lampung Cabang Bandar Jaya.

Disetujui
Pembimbing



Selvia Nuriasari, M. E. I
NIP: 198108282009122003

Metro, 26 Juni 2018
Peneliti



Sinta Damayanti
NPM: 1502080069

OUTLINE

HALAMAN JUDUL

ABSTRAK

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

ORINILITAS PENELITIAN

MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- F. Latar Belakang Masalah
- G. Pertanyaan Penelitian
- H. Tujuan dan Manfaat
- I. Metode Penelitian
- J. Sistematika Pembahasan

BAB II LANDASAN TEORI

- E. PELATIHAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM)
 - 5. Pengertian Pelatihan Sumber Daya Manusia
 - 6. Tujuan Pelatihan Sumber Daya Manusia
 - 7. Manfaat Pelatihan Sumber Daya Manusia
 - 8. Metode Pelatihan Sumber Daya Manusia
- F. KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA (SDM)
 - 4. Pengertian Kualitas Sumber Daya Manusia
 - 5. Kelemahan Kualitas Sumber Daya Manusia
- G. PERAN PELATIHAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA
- H. BANK PEMBANGUNAN DAERAH
 - 4. Pengertian Bank Pembangunan Daerah
 - 5. Tujuan Bank Pembangunan Daerah

6. Kegiatan Usaha Bank Pembangunan Daerah

BAB III PEMBAHASAN

H. PROFIL PT. BANK LAMPUNG BANDAR JAYA

1. Sejarah PT. Bank Lampung Bandar Jaya
2. Tujuan PT. Bank Lampung Bandar Jaya
3. Arti Logo PT. Bank Lampung Bandar Jaya
4. Kegiatan Usaha PT. Bank Lampung Bandar Jaya

I. HASIL PENELITIAN

J. PEMBAHASAN

BAB IV PENUTUP

C. KESIMPULAN

D. SARAN

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Disetujui
Pembimbing



Selvia Nuriyasari, M. E. I
NIP: 198108282009122003

Metro, 26 Juni 2018
Peneliti



Sinta Damayanti
NPM: 1502080069



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id; email: iaimetro@metrouniv.ac.id

Nomor : 1103/In.28.3/D/PP.00.9/05/2018

28 Mei 2018

Lampiran : -

Perihal : Pembimbing Tugas Akhir

Kepada Yth:

Selvia Nuriasari, M.E.I

di - Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Tugas Akhir, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Tugas Akhir mahasiswa :

Nama : Sinta Damayanti

NPM : 1502080069

Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : D3-Perbankan Syariah (D3-PBS)

Judul : Peran Pelatihan Dan Pengembangan Dalam Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia (Sdm) Pada Bank Lampung Cabang Bandar Jaya.

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan sampai selesai Tugas Akhir:
 - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Tugas Akhir maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Tugas Akhir antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan \pm 2/6 bagian.
 - b. Isi \pm 3/6 bagian.
 - c. Penutup \pm 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Wakil Dekan Bidang Akd &
Kelembagaan,



MUHAMMAD SALEH.



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-0444/In.28/S/OT.01/06/2018**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : SINTA DAMAYANTI
NPM : 1502080069
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / D3 Perbankan Syari'ah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2017 / 2018 dengan nomor anggota 1502080069.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 29 Juni 2018
Kepala Perpustakaan,



[Handwritten Signature]
Drs. Mokhtaridi Sudin, M.Pd.
NIP. 195808311981031001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296.

Nomor : B-1314/In.28.3/D/PP.00.9/11/2017 09 November 2017
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 Berkas
Perihal : **Permohonan Menjadi Lokasi
Magang dan Penelitian**

Kepada Yth.
Direktur/ Kepala/ Ketua Bank Lampung kc. Bandarjaya
di Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Sehubungan dengan pelaksanaan kegiatan Magang dan Penelitian pada Lembaga Keuangan bagi Mahasiswa Program D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro Tahun 2018, kami mohon perkenan Bapak/ Ibu untuk menerima mahasiswa kami dalam rangka pelaksanaan kegiatan tersebut pada lembaga yang Bapak/ Ibu pimpin.

Demikian permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya dihaturkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



dhya Ninsiana, M.Hum
197209232000032002



BANK LAMPUNG

Bandar Jaya, 18 Desember 2017

Nomor : 761/KC-BDJ-1/XII/2017
Lampiran :-

Kepada Yth,
IAIN Metro
Jl. Ki. Hajar Dewantara
Di-

Tempat

Perihal : Persetujuan Menjadi Lokasi Magang dan Penelitian

Dengan hormat,

Menindaklanjuti surat dari IAIN Metro Nomor : b-1314/In.28.3/D/PP.00.9/11/2017 Tanggal 09 November 2017 Perihal Permohonan Menjadi Lokasi Magang dan Penelitian, setelah kami pelajari dan pertimbangkan, bersama ini kami bersedia menerima dengan ketentuan sebagai berikut :

- Kami dapat menerima kerjasama dalam pelaksanaan magang.
- Dengan penetapan alokasi waktu kurang lebih 3 (tiga) bulan TMT 09 Januari 2018 s.d 13 April 2018.
- Jumlah mahasiswa peserta magang yang dibutuhkan sebanyak 5 (lima) orang yaitu program keahlian :
Perbankan Syariah : 1 (satu) mahasiswa A.n Yulina Sari Karomah
1 (satu) mahasiswa A.n Okta Zalma Irawan
1 (satu) mahasiswa A.n Sarah Dwi Putri
1 (satu) mahasiswa A.n Neni Wijayanti
1 (satu) mahasiswa A.n Sinta Damayanti

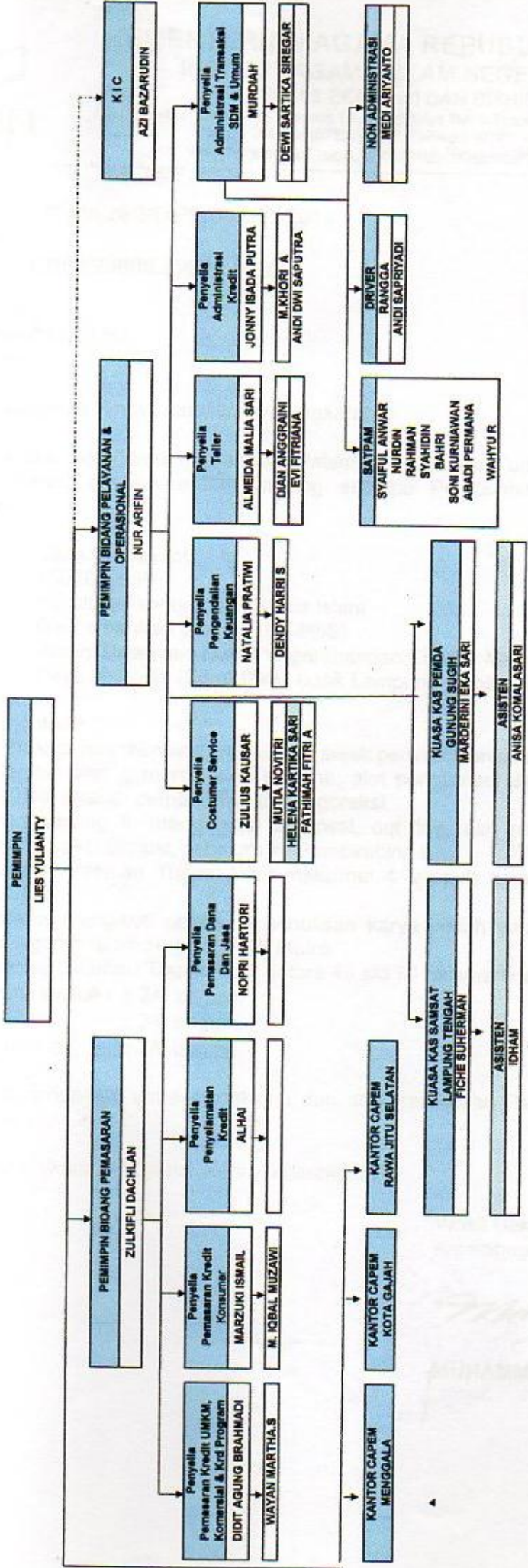
Demikian kami sampaikan agar dapat digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

**PT. PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG
KANTOR CABANG BANDAR JAYA**


NUR ARIFIN
Pimbid. Pelayanan & Operasional



**STRUKTUR ORGANISASI PT BANK LAMPUNG
KANTOR CABANG BANDAR JAYA**



Mencatat
PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG
KANTOR CABANG BANDAR JAYA





KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO

Jln. Ki.HajarDewantaraKampus15Alringmulyo Kota Metro Lampung 34111Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA
IAIN METRO

JUDUL : PERAN PELATIHAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER
DAYA MANUSIA (SDM) PADA PT BANK LAMPUNG CABANG BANDAR JAYA

Nama Mahasiswa :Sinta Damayanti NPM : 1502080069
Fakultas/Jurusan : Ekonomi& Bisnis Islam/D3 PBS TahunAkademik : 2018

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	<i>Senin 5/12/18</i>	<i>e</i>	<i>CBM ke Poles ke wart MP</i>	<i>[Signature]</i>

Mengetahui,

Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

[Signature]
Selvia Nuriasari, M. E. I
NIP: 198108282009122003

[Signature]
Sinta Damayanti
NPM. 1502080069



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO

Jln. Ki.HajarDewantaraKampus15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA
IAIN METRO

JUDUL : PERAN PELATIHAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER
DAYA MANUSIA (SDM) PADA PT BANK LAMPUNG CABANG BANDAR JAYA

Nama Mahasiswa : Sinta Damayanti NPM : 1502080069
Fakultas/Jurusan : Ekonomi & Bisnis Islam/D3 PBS Tahun Akademik : 2018

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Jumat 25/6 2018	✓	Doc TA 	

Mengetahui,
Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Selvia Nuriasari, M. E. I
NIP: 198108282009122003

Sinta Damayanti
NPM. 1502080069



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO

Jln. Ki.HajarDewantaraKampus15Airingmulyo Kota Metro Lampung 34111Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA
IAIN METRO

JUDUL : PERAN PELATIHAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER
DAYA MANUSIA (SDM) PADA PT BANK LAMPUNG CABANG BANDAR JAYA

Nama Mahasiswa : Sinta Damayanti NPM : 1502080069
Fakultas/Jurusan : Ekonomi & Bisnis Islam/D3 PBS Tahun Akademik : 2018

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Jumat 20/6 2018	✓	Disc TA	

Mengetahui,
Pembimbing,

Selvia Nuriasari, M. E. I
NIP: 198108282009122003

Mahasiswa Ybs,

Sinta Damayanti
NPM. 1502080069



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO

Jln. Ki.HajarDewantaraKampus15Airingmulyo Kota Metro Lampung 34111Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA
IAIN METRO

JUDUL : PERAN PELATIHAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER
DAYA MANUSIA (SDM) PADA PT BANK LAMPUNG CABANG BANDAR JAYA

Nama Mahasiswa :Sinta Damayanti NPM : 1502080069
Fakultas/Jurusan : Ekonomi& Bisnis Islam/D3 PBS TahunAkademik : 2018

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	selasa 26/08 /16	✓	Dari proposal bpps order	

Mengetahui,
Pembimbing,

Selya Nuriasari, M. E. I
NIP: 498108282009122003

Mahasiswa Ybs,

Sinta Damayanti
NPM. 1502080069



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO

Jln. Ki.HajarDewantaraKampus15Airingmulyo Kota Metro Lampung 34111Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA
IAIN METRO

JUDUL : PERAN PELATIHAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER
DAYA MANUSIA (SDM) PADA PT BANK LAMPUNG CABANG BANDAR JAYA

Nama Mahasiswa : Sinta Damayanti NPM : 1502080069
Fakultas/Jurusan : Ekonomi & Bisnis Islam/D3 PBS Tahun Akademik : 2018

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Sen 26/12/16	✓	Aspek Gab I-III	

Mengetahui,

Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Selvia Nuriasari, M. E. I
NIP: 198108282009122003

Sinta Damayanti
NPM. 1502080069



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO

Jln. Ki.HajarDewantaraKampus15Alringmulyo Kota Metro Lampung 34111Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA
IAIN METRO

JUDUL : PERAN PELATIHAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER
DAYA MANUSIA (SDM) PADA PT BANK LAMPUNG CABANG BANDAR JAYA

Nama Mahasiswa : Sinta Damayanti NPM : 1502080069
Fakultas/Jurusan : Ekonomi & Bisnis Islam/D3 PBS Tahun Akademik : 2018

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 23/6	u	CBM ↳ motivasi ap.	

Mengetahui,

Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Selyia Nuriasari, M. E. I
NIP: 198108282009122003

Sinta Damayanti
NPM. 1502080069



SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
STAIN JURAI SIWO METRO

Jl. Ki Hajar Dewantara, Kota Metro Telp. 0725-41507

No. Dokumen : FM-STAINJS-BM-09-05No.

Revisi : RO

Tgl. Berlaku :

Halaman :

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN AKADEMIK

Nama Mahasiswa : Sinta Pamatani Jurusan/Prodi : Strata I / Ps Pds
NPM : 1502080069 Semester/TA :

No.	Hari/Tgl	Hal yang Dibicarakan	Solusi/Deadline	Tanda Tangan Dosen PA
1.	2/2018 07.	TA. BAB 1 - 4 di ACC untuk diujikan didepan Majelis sidang.	size diujikan.	

Mahasiswa Ybs,

.....
Sinta Pamatani
NPM. 1502080069.



**PERJANJIAN KERJASAMA
ANTARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**

DENGAN

BANK PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG KC BANDAR JAYA

TENTANG

PROGRAM KERJA KELEMBAGAAN

Nomor : 0054.a/In.28.3/D/HM.01/01/2018
Nomor : 185A/KC-BDj-2/III/2018

**KOTA METRO LAMPUNG
2018**

**PERJANJIAN KERJASAMA
ANTARA**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**

DENGAN

BANK PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG KC BANDAR JAYA

TENTANG

PROGRAM KERJASAMA KELEMBAGAAN

Nomor : 0054.a/In.28.3/D/HM.01/01/2018

Nomor :

Pada hari ini Selasa Tanggal Sembilan Bulan Januari Tahun Dua Ribu Delapan Belas telah ditandatangani perjanjian kerjasama oleh dan antara :

Dr. WIDHIYA NINSIANA, M. Hum : Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro bertindak untuk dan atas nama Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, berkedudukan di Jalan Kl. Hajar Dewantara 15A Kampus Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 3411 yang Selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA**

HENDRI YADI

: Pemimpin PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KC Bandar Jaya, berkedudukan di Jalan Proklamator No. 134 Bandar Jaya Tengah, Selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**

(Selanjutnya Pihak Pertama dan Pihak Kedua secara bersama-sama disebut "Para Pihak" sedangkan masing-masing pihak secara terpisah disebut "Pihak").

Para Pihak menerangkan terlebih dahulu :

- A. Bahwa Pihak Pertama adalah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
- B. Bahwa Pihak Kedua adalah PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung, KC Bandar Jaya
- C. Bahwa Para Pihak saling mendukung untuk mengadakan kesempatan bekerjasama tentang penyelenggaraan Program Kerjasama Kelembagaan.

Sehubung dengan hal-hal tersebut diatas, para Pihak telah bersepakat membuat dan menandatangani perjanjian kerjasama ini dengan syarat-syarat dan ketentuan sebagai berikut :

Pasal 1

TUGAS DAN RUANG LINGKUP PEKERJAAN

1. Tugas Pekerjaan

Pihak Pertama dan Pihak Kedua dalam kedudukan seperti tersebut diatas, mendukung penuh Program Kerjasama Kelembagaan yang akan dijalin

2. Lingkup Pekerjaan

Para Pihak bersepakat dan setuju untuk menciptakan kerjasama dalam rangka Pengembangan Akademik dan Non Akademik, khususnya untuk menciptakan sarjana-sarjana unggulan yang dapat memenuhi kebutuhan industri perbankan dengan menyelenggarakan program Magang dan pemberian bantuan pendidikan dan kemahasiswaan, serta kerjasama finansial yang teknisnya akan diatur lebih lanjut dalam aturan teknis yang akan dikeluarkan oleh Pihak Kedua.

MASA BERLAKUNYA KERJASAMA

Perjanjian ini berlaku sejak tanggal ditandatangani oleh Para Pihak dan berakhir pada tanggal 31 Januari 2018 sampai dengan 31 Januari 2023 (selama 5 tahun).

Pasal 2

HAK DAN KEWAJIBAN PARA PIHAK

1. Hak dan Kewajiban Pihak Pertama :
 - a. Memperoleh kemudahan perijinan dari Pihak Pertama dalam program praktek kerja/ Magang.
 - b. Mengijinkan Pihak Kedua untuk memberikan bimbingan dan arahan kepada para mahasiswa magang.
2. Hak dan Kewajiban Pihak Kedua :
 - a. Memberikan Bimbingan kepada mahasiswa selama mengikuti magang.
 - b. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa Pihak Pertama untuk melaksanakan kegiatan Tridharma Perguruan Tinggi, yang meliputi praktek kerja/magang, penelitian dan pengabdian di Bank Pembangunan Daerah Lampung KC Bandar Jaya milik Pihak Kedua dan tenaga pembimbing atau mentor untuk mahasiswa Pihak Pertama.
 - c. Menyediakan tenaga pengajar/staff ahli untuk mengajar dalam program ini bila dibutuhkan oleh Pihak Pertama.
 - d. Menjadi prioritas dalam rekrutmen tenaga kerja baru kepada para mahasiswa dan lulusan terbaik Pihak Pertama sesuai dengan kebutuhan dan peraturan penerimaan karyawan baru Pihak Kedua.
 - e. Menjadi Lembaga mitra dalam penempatan dana sesuai ketentuan yang berlaku.

Pasal 3

MASA BERLAKUNYA KERJASAMA

Perjanjian ini berlaku sejak tanggal ditandatangani oleh Para Pihak dan berakhir pada tanggal 09 Januari 2018 sampai dengan 09 Januari 2023 (selama 5 tahun).

Pasal 4

PENGAKHIRAN KERJASAMA

Perjanjian ini dapat diakhiri oleh Para Pihak dalam kondisi sebagai berikut :

- a. Salah satu pihak menyatakan tidak mampu untuk melaksanakan kerjasama ini, maka pihak yang menyatakan tidak mampu melanjutkan kerjasama ini berkewajiban memberitahukan kepada pihak yang lain dalam waktu 30 (tiga puluh) hari sebelumnya, atau
- b. Atas kesepakatan bersama-sama.

Pasal 5

PERSELISIHAN

1. Perselisihan-perselisihan yang timbul akibat kesepakatan ini, akan diselesaikan dengan cara musyawarah untuk mencapai mufakat.
2. Apabila tidak tercapai kata sepakat dalam musyawarah tersebut, kedua belah pihak setuju untuk menyelesaikan melalui Badan Arbitrase Nasional sesuai dengan Undang-Undang Nomor 30 tahun 1999 tentang Arbitrase dan Mediasi atau Alternatif penyelesaian sengketa.

Pasal 6

KERAHASIAAN

Pihak Kedua menyatakan mengerti dan setuju selama perjanjian ini berlaku. Pihak Pertama wajib menjaga kerahasiaan dan lain-lain informasi yang menyangkut teknis operasional Pihak kedua . Oleh karena itu, Pihak Pertama dilarang membocorkan informasi tersebut kepada Pihak Ketiga atau kepada siapapun dengan cara apapun tanpa persetujuan tertulis dari pihak Kedua.

Pasal 7
LAIN - LAIN

Hal-hal yang tidak atau belum cukup diatur dalam Surat Kesepakatan Kerjasama ini, apabila diperlukan akan diatur sendiri dalam Addendum atau Amandemen.

Pasal 8
PENUTUP

Surat kesepakatan ini dibuat dan ditandatangani oleh kedua belah pihak di Bandar Jaya pada hari Selasa tanggal sembilan bulan Januari tahun Dua ribu delapan belas tersebut diatas rangkap empat, dua diantaranya bermaterai secukupnya sesuai ketentuan yang berlaku serta mempunyai kekuatan hukum yang sama, masing-masing pihak untuk Pihak Pertama dan Pihak Kedua; serta rangkap dua salinan untuk dipergunakan seperlunya.

PIHAK PERTAMA

Dekan FEBI



Dr. WIDHIYA NINSIANA, M.Hum
NIP. 197209232000032002

PIHAK KEDUA

Pemimpin PT. Bank Pembangunan
Daerah Lampung KC Bandar Jaya

HENDRI YADI

RIWAYAT HIDUP



Sinta Damayanti dilahirkan di Depokrejo pada tanggal 20 Oktober 1996, anak pertama dari pasangan Bapak Sugeng Rahayu dan Ibu Wasilah.

Pendidikan dasar penulis ditempuh di SD Negeri 3 Depokrejo, dan selesai pada tahun 2008, kemudian melanjutkan di Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 Trimurjo, dan selesai pada tahun 2011. Sedangkan pendidikan Menengah Atas pada SMK Muhammadiyah 2 Metro, dan selesai pada tahun 2014, kemudian melanjutkan pendidikan di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan D-III Perbankan Syariah dimulai pada semester 1 TA. 2015/2016.