

SKRIPSI

PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro)

Oleh:

**IRMAYA
NPM. 141265110**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1441 H / 2020 M**

**PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
TERHADAP KINERJA KARYAWAN
(Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro)**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

IRMAYA
NPM. 141265110

Pembimbing I : Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag
Pembimbing II : Nizaruddin, S.Ag.,MH.

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1441 H / 2020 M

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqsyahkan
Saudara Irmaya**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di _ Tempat

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Setelah Kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan
seperlunya maka skripsi saudara:

Nama : **IRMAYA**
NPM : 141265110
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Kasus di Bank
Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro)**

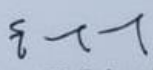
Sudah dapat kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqsyahkan.
Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima
kasih.

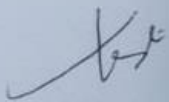
Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Metro, Juli 2020

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag
NIP. 19600918 198703 2 003


Nizaruddin, S.Ag., MH.
NIP. 19740302 199903 1 001

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN
TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Kasus di Bank
Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro)**

Nama : **IRMAYA**
NPM : 141265110
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, Juli 2020

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag
NIP. 19600918 198703 2 003



Nizaruddin, S.Ag., MH.
NIP. 19740302 199903 1 001



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41907; Faksimili (0726) 47296.
Website: www.metroiniv.ac.id E-mail: iainmetro@metroiniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No. B-2262/ln.283/0/pp.009/09/2020

Skrripsi dengan Judul: PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro), disusun Oleh: IRMAYA, NPM: 141265110, Jurusan: S1 Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Senin/20 Juli 2020.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag

Penguji I : Selvia Nuriasari, M.E.I

Penguji II : Nizaruddin, S.Ag., M.H.

Sekretaris : David Ahmad Yani, M.M



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

ABSTRAK

PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro)

**Oleh
IRMAYA**

Setiap bank memiliki standarisasi tersendiri untuk dapat menilai suatu pekerjaan karyawannya. Di dalam dunia perbankan syarat untuk menjadi karyawan tidaklah hanya berlatar belakang pendidikan ekonomi saja, dunia perbankan membuka prekrutan karyawan dengan standarasi umum dengan konsekuensi karyawan harus mampu melakukan setiap tugasnya baik transaksi jual beli, investasi, bisnis, maupun penghimpunan dan penyaluran dana pada masyarakat. Latar belakang pendidikan setiap karyawan pada Bank Syariah Mandiri yang berbeda-beda membuat hasil kinerja karyawan yang beragam, sehingga untuk mencapai hasil pekerjaan yang maksimal karyawan harus mampu memenuhi standar pencapaian target pekerjaan serta mampu mengerjakan tugas dengan baik. Tetapi, dalam kenyataannya masih ditemukan kinerja karyawan yang tidak sesuai standar operasional perusahaan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini diadakan Bank Syariah Mandiri KC Metro. Objek penelitian ini adalah karyawan Bank Syariah Mandiri KC Metro, yang berjumlah 34 responden. Penelitian ini adalah penelitian kualitatif.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri KC Metro. Hal ini dibuktikan dengan adanya perbedaan kinerja karyawan sebelum dan sesudah diadakan program diklat. 26 karyawan BSM KC Metro yang pernah mengikuti program diklat menjawab bahwa program diklat yang telah mereka ikuti berkaitan atau berhubungan dengan kinerja mereka dalam hal memaksimalkan pelayanan terhadap pelanggan dan evaluasi pelatihan dapat membantu karyawan menjadi lebih terlatih dan terampil dalam bekerja.

Kata Kunci: Pendidikan, Pelatihan, Kinerja Karyawan.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IRMAYA
NPM : 141265110
Jurusan : SI Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, Juni 2020
Yang Menyatakan,



Irmaya
NPM. 141265110

MOTTO

وَأَن لَّيْسَ لِلإِنسَانِ إِلاَّ مَا سَعَى ﴿٣٩﴾ وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَى ﴿٤٠﴾ ثُمَّ يُجْزَاهُ

الْجُزَاءَ الْأَوْفَى ﴿٤١﴾ وَأَنَّ إِلَى رَبِّكَ الْمُنْتَهَى ﴿٤٢﴾

Artinya: dan bahwasanya seorang manusia tiada memperoleh selain apa yang telah diusahakannya, dan bahwasanya usaha itu kelak akan diperlihat (kepadanya), kemudian akan diberi Balasan kepadanya dengan Balasan yang paling sempurna, dan bahwasanya kepada Tuhamulah kesudahan (segala sesuatu), (Q.S. An-Najm: 39-42)¹

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005),

PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati dan rasa syukur kepada Allah SWT, penulis persembahkan skripsi ini kepada:

1. Ayahanda Tarmidi dan Ibunda Mujilah yang sangat peneliti sayangi, yang tanpa kenal lelah memberikan kasih sayang, mendo'akan, motivasi serta dukungan demi keberhasilan penulis.
2. Adikku tercinta Ratna Dwi Marta dan Tirta Adinata Wijaya yang selalu memberikan doa dan dukungan untuk keberhasilan peneliti.
3. Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

KATA PENGANTAR

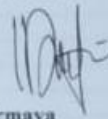
Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

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

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro, sekaligus selaku Pembimbing I pada penelitian ini, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Reonika Puspitasari, M.E.Sy, selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
4. Bapak Nizaruddin, S.Ag.,MH., selaku Pembimbing II pada skripsi ini, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
6. Direktur dan segenap Karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro yang telah memberikan sarana dan prasarana kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, Juni 2020
Peneliti,



Irmaya
NPM. 141265110

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	6
D. Penelitian Relevan	7
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Kinerja Karyawan.....	10
1. Pengertian Kinerja Karyawan.....	10
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	15
3. Penilaian Kinerja	16
B. Pendidikan dan Pelatihan	20
1. Pendidikan dan Pelatihan	20
2. Tujuan dan Manfaat Pendidikan dan Pelatihan	23
3. Prinsip-Prinsip Pendidikan dan Pelatihan	24
4. Tahap-Tahap Pendidikan dan Pelatihan	25

5. Indikator Pendidikan	25
6. Materi Pendidikan dan Pelatihan.....	27
7. Evaluasi Pendidikan dan Pelatihan.....	28
8. Indikator Kebutuhan Pendidikan dan Pelatihan	28
C. Urgensi Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan..	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	31
B. Sumber Data	32
C. Teknik Pengumpulan Data	33
D. Teknik Analisa Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	38
1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri	38
2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro Lampung	41
3. Produk-Produk Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro Lampung	42
4. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KC Metro Lampung.....	44
B. Pendidikan dan Pelatihan Karyawan BSM KC Metro	45
C. Kinerja Karyawan Sebelum dan Sesudah Diklat	58
D. Analisis Pelatihan dan Pendidikan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro	60
BAB V PENUTUP.....	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Keterbatasan Penelitian	66
C. Saran	67

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1. Program Pelatihan Karyawan Bank Syariah Mandiri KC Metro	50
4.2. Peserta Diklat dan Diklat yang diikuti oleh Karyawan Bank Syariah Mandiri KC Metro.....	51
4.2. Hasil wawancara dengan 34 karyawan BSM KC Metro	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KC Metro	44

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Research
5. Surat Tugas
6. Surat Balasan Izin Research
7. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
8. Foto-foto Penelitian
9. Surat Keterangan Bebas Pustaka
10. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebuah lembaga atau organisasi, baik bersifat *profit* maupun *non profit*, akan memiliki ketergantungan pada aspek sumber daya manusia. Sumber daya manusia memiliki faktor kendali yang dapat menentukan keberlangsungan sebuah perusahaan. Dapat dikatakan demikian karena faktor sumber daya manusia dalam hal kualitasnya akan menentukan kualitas organisasi tersebut yang nantinya berpengaruh pada kelangsungan operasionalnya. Hal inilah yang membuat pengelolaan atau manajemen sumber daya manusia menjadi sangat penting untuk dilakukan.

Pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan berdampak pada meningkatnya kinerja diimbangi dengan prestasi kerja. Prestasi kerja merupakan hal yang penting karena berhubungan dengan keberlangsungan perusahaan. Pentingnya prestasi kerja yang diterapkan secara objektif, terlihat pada minimal dua kepentingan, yaitu bagi para karyawan. Prestasi kerja berperan sebagai umpan balik tentang berbagai hal seperti kemampuan, keletihan, kekurangan, dan potensi yang pada gilirannya bermanfaat untuk menentukan tujuan, jalur, rencana dan pengembangan karirnya. Bagi perusahaan, prestasi kerja karyawan sangatlah penting dan peranannya dalam pengambilan keputusan tentang berbagai hal, seperti identifikasi kebutuhan program pendidikan dan pelatihan, rekrutmen, seleksi, program pengenalan,

penempatan, promosi, sistem upah dan berbagai aspek lain dari keseluruhan proses manajemen sumber daya manusia secara efektif.

Kinerja merupakan hasil-hasil fungsi pekerjaan/kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.¹ Kinerja adalah hasil pekerjaan yang dicapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job reqrutment*).² Kinerja adalah tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Batasan tersebut mengandung makna bahwa kinerja dinyatakan baik dan sukses jika tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan baik.³

Manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi.⁴

Bank Mandiri Syariah (BSM) Kantor Cabang (KC) Metro yang bergerak di bidang jasa keuangan yang memberikan beberapa jenis pelayanan pada masyarakat yang pada umumnya berdomisili di daerah Kota Metro dan sekitar. BSM Kantor Cabang Metro menyadari bahwa sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam kegiatan perbankan dan pihak BSM Kantor Cabang Metro menyadari betul bahwa mereka membutuhkan

¹ Moh Pabundu Tika, *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, (Jakarta: PT.Bumi Aksara, 2012), 121

² Wilson Bangun. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Bandung: Erlangga, 2012), 231.

³ Ahmad Amins, *Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah*.(Yogyakarta: Laksbag PRESSindo, 2012), 41.

⁴ A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), 2

karyawan-karyawan yang berkualitas untuk mendukung kegiatan operasional perusahaan.

Salah satu cara BSM Kantor Cabang Metro untuk mendapatkan karyawan-karyawan yang berkualitas yaitu dengan melakukan pendidikan dan pelatihan terhadap karyawan yang dapat meningkatkan kemampuan dan kinerjanya. BSM Kantor Cabang Metro perlu melakukan program pendidikan dan pelatihan mengingat bahwa kegiatan usahanya berhubungan langsung dengan masalah sumber daya manusia. Setiap tahunnya BSM KC Metro senantiasa mengadakan pendidikan dan pelatihan rutin. Berbagai pendidikan dan pelatihan telah dilakukan oleh BSM Kantor Cabang Metro untuk meningkatkan produktivitas karyawannya. Bentuk pendidikan dan pelatihan yang dilakukan antara lain *Skill Training* (pelatihan keahlian), *Retraining* (pelatihan ulang), *Cross Functional Training* (pelatihan lintas fungsional), *Team Training* (pelatihan tim), *Creativity Training* (pelatihan kreatifitas).⁵

BSM Kantor Cabang Metro sejak dua tahun terakhir telah mampu menunjukkan kinerja yang cukup baik, mulai dari pertumbuhan DPK (Dana Pihak Ketiga) dan FBI (*fee based income*) serta kualitas pembiayaan yang terjaga.⁶ BSM Kantor Cabang Metro mampu berkontribusi positif bagi pendapatan bisnis BSM area Lampung maupun Regional II Sumatera II.⁷

Keberadaan BSM Kantor Cabang Metro terus tumbuh dan berkembang. BSM Kantor Cabang Metro bisa memberikan kontribusi positif

⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Pipi Prianggodo selaku Pimpinan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro pada 7 Januari 2019

⁶ <http://radarmetro.com/2017/10/masyarakat-antusia-di-sunmori-bsm-kc-metro/>

⁷ Hasil Wawancara dengan Bapak Pipi Prianggodo selaku Pimpinan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro pada 7 Januari 2019

terhadap perekonomian di Kota Metro. Kantor cabang ini adalah kantor cabang yang memberikan sumbangsih laba yang besar terhadap BSM area Lampung. Hal positif ini tidak terlepas dari upaya yang dilakukan BSM Kantor Cabang Metro, salah satunya yaitu peningkatan kinerja karyawan melalui pendidikan dan pelatihan yang rutin diadakan setiap tahun.⁸

Keberhasilan BSM yang ditunjukkan BSM Kota Metro dalam pencapaian target perusahaan serta kontribusi positif terhadap perekonomian di Lampung khususnya di Kota Metro juga tidak terlepas dari masalah. BSM Kota Metro yang senantiasa rutin mengadakan pendidikan dan pelatihan terhadap karyawan, masih mengalami kendala terkait dengan kinerja karyawan.

Berdasarkan observasi pada pra penelitian yang telah dilaksanakan di kantor Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro, pada tanggal 12 Maret 2019, dengan melihat aktivitas karyawan sebagai tolak ukur dalam penelitian ini menunjukkan bahwa, prestasi kerja karyawan belum maksimal, hal ini dapat dilihat dengan ditemukannya beberapa karyawan yang belum memahami tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Sehingga hal tersebut akan berdampak terhadap tanggung jawab karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Selain itu ketaatan karyawan terhadap peraturan perundang-undangan dan peraturan belum sesuai yang diharapkan. Hal tersebut dapat dilihat dengan masih ditemukan beberapa karyawan yang kurang tepat waktu dalam

⁸ Hasil Wawancara dengan Bapak Heri Suhendro selaku *Area Manager* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro pada 8 Januari 2019

menyelesaikan pekerjaan kantor dikarenakan adanya karyawan yang meninggalkan kantor pada jam kerja hanya untuk keperluan pribadi.

Ditinjau dari aspek keterampilan yang dimiliki oleh karyawan, masih ditemukan beberapa karyawan yang membebankan pekerjaannya kepada karyawan yang lain, hal ini disebabkan karena kurangnya keterampilan yang dimiliki oleh karyawan tersebut, serta adanya kebiasaan karyawan yang sering menunda-nunda pekerjaan yang hingga akhirnya pekerjaan tersebut menjadi bertambah.⁹

Fenomena tersebut tampaknya sudah menjadi kebiasaan dari karyawan, sehingga sangat berdampak terhadap kinerja karyawan. Apabila fenomena ini terus berlanjut, maka akan tidak sejalan dengan visi Bank Syariah Mandiri yaitu “Bank Syariah Terdepan dan Modern” yang memberikan manfaat mententramkan dan memakmurkan nasabah dengan karyawan yang beramanah sekaligus berkarir profesional.

Salah satu faktor yang menyebabkan rendahnya kinerja karyawan adalah kurangnya pendidikan dan pelatihan yang didapatkan oleh karyawan. Pendidikan dan pelatihan merupakan proses penyelenggaraan belajar mengajar dalam rangka peningkatan kemampuan karyawan yang meliputi pengetahuan, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan dalam melaksanakan tugasnya.¹⁰

⁹ Hasil Wawancara dengan Bapak Pipi Prianggodo selaku Pimpinan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro pada 7 Januari 2019

¹⁰ Kosay Larius, “Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan di Kecamatan Cipayung Kota Depok Provinsi Jawa Barat”, dalam *googleweblight.com/?lite_url=http://lariuskosay.blogspot.com/2013/05/pengaruh-pendidikan-pelatihan.html*, 2013, 4.

Hal-hal lain juga yang perlu diperhatikan bahwa pendidikan dan pelatihan adalah kebijaksanaan mengenai prioritas program dalam pendidikan dan pelatihan agar dapat meningkatkan dan memperbaiki kelemahan, serta meningkatkan kinerja karyawan, yang profesional sesuai bidang tugasnya dan memiliki etos kerja yang disiplin, efisien, efektif, kreatif, produktif, serta tanggung jawab. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa dengan adanya pendidikan dan pelatihan yang sering diikuti oleh karyawan, maka dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Berkaitan dengan permasalahan yang telah diuraikan di atas, maka dalam hal ini peneliti tertarik untuk membahas lebih lanjut dengan melakukan penelitian yang berjudul "PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Kasus Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro)".

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka pertanyaan penelitian ini adalah: "Bagaimana Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro)?"

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan (Studi Kasus Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro).

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian skripsi ini adalah:

- a. Manfaat teoritis penelitian ini dapat memberikan masukan bagi dunia perbankan agar memahami pelaksanaan pendidikan dan pelatihan dalam upayanya meningkatkan produktivitas jasa keuangan.
- b. Manfaat praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi disiplin ilmu pendidikan dan pelatihan di Bank Syariah Mandiri.

D. Penelitian Relevan

Penelusuran terhadap penelitian terdahulu diperlukan untuk menghindari duplikasi. Berdasarkan hasil penelusuran penelitian terdahulu, terdapat beberapa penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam pembahasan atau topik penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Miranda Diah Ratnasari dan Bambang Swasto Sunuharyo dengan judul “Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Variabel Mediator Kemampuan Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Pt Petrokimia Gresik)”. hasil penelitian tersebut diperoleh kesimpulan bahwa Pendidikan dan pelatihan menghasilkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Petrokimia Gresik.¹¹
2. Skripsi yang ditulis oleh Khoiron dengan judul “Analisis Pelatihan dan Pengembangan SDM di MTs Ibnul Qoyyim Putra Piyungan Yogyakarta”.

¹¹ Miranda Diah Ratnasari dan Bambang Swasto Sunuharyo, *Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Variabel Mediator Kemampuan Kerja Karyawan (Studi Pada Karyawan Pt Petrokimia Gresik)*, Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)|Vol. 58 No.1 Mei 2018|administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id (Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang)

Dalam penelitian ini Khoiron membahas tentang Desain pelatihan dan pengembangan serta proses-proses pelatihan dan pengembangan sehingga mampu meningkatkan kemampuan ustadzustadzahnya dan dapat menjalankan tugas-tugas kesehariannya dengan baik.¹²

3. Skripsi yang ditulis oleh Latifah dengan judul “Pengembangan Sumber Daya Manusia di Koperasi Pondok Pesantren Al-Munawwir Krapyak Yogyakarta”. Dalam penelitian ini Latifah membahas tentang pelaksanaan pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dan beberapa faktor pendukung dan penghambat terlaksananya pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia di Pondok Pesantren Al-Munawwir Krapyak Yogyakarta.¹³

Penelitian yang dilakukan peneliti yaitu menganalisis pelaksanaan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro.

Adapun perbedaan penelitian yang peneliti lakukan dengan penelitian relevan adalah penelitian yang dilakukan oleh Silvi Lita Khoirunnisa meneliti tentang pengembangan sumber daya manusia (karyawan) dalam upayanya untuk meningkatkan kinerja. Sedangkan penelitian yang peneliti lakukan berbeda dalam hal teori yang digunakan dan objek penelitiannya.

¹² Khoiron, *Analisis Pelatihan dan Pengembangan SDM di MTs Ibnul Qoyyim Putra Piyungan Yogyakarta*, Skripsi (Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi, UIN Sunan Kalijaga, 2014)

¹³ Latifah, *Pengembangan Sumber Daya Manusia di Pondok Pesantren Al-Munawwir Krapyak Yogyakarta*, Skripsi (Yogyakarta, Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam, UIN Sunan Kalijaga, 2006)

Penelitian yang dilakukan oleh Khoiron lebih menitikberatkan pada analisis proses pelatihan dan pengembangan, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan.

Penelitian yang dilakukan oleh Latifah lebih menitikberatkan pada analisis faktor pendukung dan penghambat terlaksananya pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam upayanya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sedangkan penelitian ini menganalisis pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja Karyawan

Kinerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku, dalam kurun waktu tertentu, berkenaan dengan pekerjaan serta perilaku dan tindakan.¹

Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi tersebut bersifat *profit oriented* dan *non profit oriented* yang dihasilkan selama satu periode waktu.²

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.³

Kinerja adalah hasil dari kegiatan kerja sama diantara para anggota atau komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi.⁴ Kinerja karyawan tidak hanya sekedar informasi untuk dapat dilakukannya promosi atau penetapan gaji bagi perusahaan. Akan tetapi bagaimana

¹ Suwatno dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 196.

² Irham Fahmi, *Manajemen Kepemimpinan Teori & Aplikasi*. (Bandung: Alfabeta, 2013), 226

³ Agus Budi Purwanto, *Pengaruh Motivasi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai*, (Buletin bisnis dan Manajemen), 2

⁴ Masana Sembiring, *Budaya dan Kinerja Organisasi*, (Bandung: Fokus Media, 2012), 82

perusahaan dapat memotivasi karyawan dan mengembangkan satu rencana untuk memperbaiki kemerosotan kinerja dapat dihindari.

Secara konseptual kinerja pada dasarnya dapat dilihat dari dua segi, yaitu kinerja pegawai secara individu dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam organisasi sedangkan kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang telah dicapai oleh suatu organisasi.⁵

Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.⁶

Kinerja karyawan adalah hasil kerja selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misal standar, target/sasaran atau kriteria yang telah disepakati bersama.⁷

Dari beberapa pengertian di atas, landasan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendapat Mangkunegara yang mengemukakan kinerja pegawai adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa definisi kinerja adalah hasil kerja pegawai baik

⁵ Ismail Nawawi, *Budaya Organisasi Kepemimpinan dan Kinerja*, (Jakarta: Kencana, 2013), 212

⁶ Cokorda Istri Ari Sintya Dewi & I Made Artha Wibawa, *Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. BANK BPD Bali Cabang Ubud*. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5, No. 12, 2016: 7583-7606 ISSN: 2302-8912, 2

⁷ Agung Prihantoro, "Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Motivasi, Disiplin, Lingkungan Kerja, dan Komitmen", dalam *Jurnal Value Added*, Vol. 8, No. 2, Maret 2012-Agustus 2012. (<http://jurnal.unimus.ac.id>), 84

kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh pegawai dalam periode tertentu sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

Dari penjelasan yang terkandung pada bahasan di atas, dapat pula dikatakan kinerja pegawai di setiap instansi atau organisasi adalah ditentukan oleh tingkatan atau kemampuan dalam pelaksanaan pekerjaan tersebut. Jadi setiap pekerjaan dapat dikatakan efektif adalah ditentukan oleh pencapaian sasaran yang telah ditetapkan dan kemampuan yang dimiliki. Di samping itu juga ditentukan oleh tingkat semangat kerja dari pegawai yang bersangkutan di dalam melaksanakan pekerjaan tersebut. Dalam meningkatkan kinerja pegawai, untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan, dalam melaksanakan tugas semaksimal mungkin, sangat perlu untuk memfungsikan pegawai yang ada serta memfungsikan secara baik dan berkualitas. Untuk menciptakan sistem kerja yang baik, menjalankan fungsinya merupakan suatu tindakan dalam menyempurnakan tata kerja dan pengaruh kepada peningkatan kinerja pegawai.

Kinerja pegawai atau produktivitas kerja dapat dilihat melalui:⁸

- a. Kualitas hasil pekerjaan
- b. Kuantitas hasil pekerjaan
- c. Penyesuaian diri
- d. Kehadiran (absensi)

Untuk meningkatkan kinerja pegawai berarti menurut kemampuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, guna mencapai sasaran yang

⁸ Manulang, *Manajemen Tenaga Kerja*, (Jakarta: Karya Darma IIP, 1996), 106

telah ditetapkan dalam organisasi, di samping itu etos kerja dan disiplin pegawai sangat dituntut peningkatannya, sehingga waktu yang diberikan dalam melaksanakan pekerjaan bisa berjalan secara efektif dan efisien. Pengembangan dan manajemen kinerja pada dasarnya sebuah proses dalam manajemen sumber daya manusia. Implikasi dari kata manajemen berarti proses diawali dengan penetapan tujuan dan berakhir pada evaluasi. Secara garis besar ada 5 kegiatan utama, yaitu:⁹

- a. Merumuskan tanggung jawab dan tugas yang harus dicapai dan disepakati oleh atasannya. Rumusan ini mencakup kegiatan yang dituntut untuk memberikan kontribusi berupa hasil kerja.
- b. Menyetujui sasaran kerja dalam bentuk hasil yang harus dicapai dalam kurun waktu tertentu, termasuk penetapan standar prestasi dan tolak ukurnya.
- c. Melakukan monitoring, koreksi, memfasilitasi serta memberi kesempatan untuk perbaikan.
- d. Menilai prestasi dengan cara membandingkan prestasi aktual dengan standar yang telah ditetapkan.
- e. Memberikan umpan balik kepada yang dinilai berhubungan dengan seluruh hasil penilaian. Pada kesempatan tersebut atasan dan staf mendiskusikan kelemahan dan cara perbaikannya untuk meningkatkan prestasi berikutnya.

⁹ Nasucha Chaizi, *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004), 108

Selanjutnya hasil dari pengukuran kinerja dapat digunakan untuk menentukan beberapa hal, antara lain;¹⁰

- a. Menentukan bahwa keuntungan dan pengaruh yang sedang berjalan dapat dicapai.
- b. Memperoleh jaminan bahwa tujuan dapat dan sedang dicapai.
- c. Memonitor dan mengontrol perkembangan dari rencana yang ditetapkan.
- d. Memastikan penggunaan sumber-sumber daya.
- e. Menilai efektivitas dari sebuah aktivitas.
- f. Menyediakan sebuah dasar menghitung penghargaan dan insentif.
- g. Menentukan bahwa *value for money* dapat diperoleh.

Kinerja adalah gabungan dari tiga faktor yang terdiri dari:¹¹ (a) Pengetahuan, khususnya yang berhubungan dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab dalam bekerja. Faktor ini mencakup jenis dan jenjang pendidikan serta pelatihan yang pernah diikuti dibidangnya, (b) Pengalaman, yang tidak sekedar berarti jumlah waktu atau lamanya bekerja, tetapi berkenaan juga dengan substansi yang dikerjakan dalam waktu yang cukup lama akan meningkatkan kemampuan dan mengerjakan suatu bidang tertentu, (c) Kepribadian, berupa kondisi didalam diri seseorang dalam menghadapi bidang kerjanya, seperti minat, bakat, kemampuan bekerjasama, kejujuran, motivasi kerja, dan sikap terhadap pekerjaan.

¹⁰ *Ibid.*, 110

¹¹ Hadari Nawawi, *Evaluasi dan Manajemen Kinerja Dilingkungan Perusahaan dan Industri*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006), 34

Dari beberapa pengertian di atas dapat diketahui bahwa yang menjadi indikator dari kinerja adalah: Pengetahuan, Pengalaman, dan Kepribadian.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Perusahaan sebagai suatu organisasi mempunyai tujuan yakni memperoleh keuntungan. Organisasi dapat beroperasi karena kegiatan atau aktifitas yang dilakukan oleh para karyawan yang ada di dalam organisasi tersebut. Perkembangan perbankan syariah saat ini memiliki kesuksesan bukan hanya ditentukan dari berhasilnya pertumbuhan yang mempengaruhi perkembangan informasi, pengolaan, namun ditentukan oleh kualitas sumber daya manusianya sendiri dalam perbankan syariah yaitu Karyawan. Sehingga bank syariah dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan prinsip syariah, dan dapat dimanfaatkan oleh beberapa masyarakat atau nasabah yang menggunakannya. Dalam upaya meningkatkan sumber daya karyawan setiap pekerjaan harus menghubungkan dengan pendidikan maupun pelatihan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah pendidikan dan pelatihan yang merupakan solusi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kecakapan-kecakapan yang berkaitan dengan pekerjaan pegawai agar dapat memenuhi standar kinerja.

Manullang menyatakan Pendidikan dan pelatihan merupakan kebutuhan penting suatu pekerjaan yang bisa menentukan dan menghubungkan pengetahuan dengan keahlian berdasarkan kegiatan yang

sebenarnya dilakukan pada pekerjaan. Pendidikan dan pelatihan pegawai merupakan kebutuhan suatu pekerjaan yang penting untuk memperbaiki pengetahuan dan kemahiran seseorang, sedangkan keahlian dan pengetahuan berdasarkan aktivitas kerja yang sesungguhnya terinci dan rutin supaya dapat menjalankan dan menyelesaikan pekerjaan yang sesuai dengan tugasnya.¹²

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja terdiri dari faktor intern dan ekstern. Faktor Intern yang memengaruhi kinerja karyawan terdiri dari kecerdasan, keterampilan, keseimbangan emosi, motivasi, persepsi peran, kondisi keluarga, kondisi fisik seseorang dan karakteristik kelompok kerja, dan sebagainya. Adapun faktor ekstern antara lain berupa aturan ketenagakerjaan, keinginan pelanggan, pesaing, nilai-nilai sosial, serikat buruh, kondisi ekonomi, perubahan lokasi kerja, dan kondisi pasar.¹³

Adanya beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja, maka akan dihasilkan tingkat prestasi kerja tinggi yang disebut sebagai orang yang produktif, dan sebaliknya orang yang tingkat prestasinya rendah, dikatakan sebagai tidak produktif atau dikatakan kinerjanya rendah.

3. Penilaian Kinerja

Penilaian kerja pada dasarnya merupakan penilaian hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai, meliputi jumlah dan mutu yang

¹² Shonia Lingga Pratiwi & Hendry Cahyono: *Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Peningkatan Kualitas SDM Bank Syariah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Lamongan*. (Jurnal Ekonomi Islam Volume 1 Nomor 2, Tahun 2018 Halaman 145-153), 147, dalam <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jei/>

¹³ Ismail Nawawi, *Budaya Organisasi Kepemimpinan & Kinerja*, (Jakarta: Kencana Prenada Media, 2013), 214

dihasilkan sesuai standar yang telah ditetapkan. Hasil penilaian hasil kerja tersebut merupakan informasi bagi pimpinan organisasi untuk mengevaluasi perencanaan kerja dan program-program kerja yang akan dilaksanakan.

Penilaian kinerja berubungan erat dengan bentuk pelayanan. Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan barang dan jasa yang berkaitan dengan perusahaan. Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa berkualitas dengan harga yang murah, penyerahan lebih cepat, dan pelayanan yang baik kepada para pelanggan daripada pesaingnya. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada industri jasa, kualitas pelayanan sangat penting dikelola perusahaan dengan baik.

Hasibuan berpendapat bahwa, “pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima”.¹⁴

Agung Kurniawan mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat

¹⁴ Ajeng Dwiayu Gustiriani. *Evaluasi Kinerja Karyawan dalam Memberikan Pelayanan Bagi Pelanggan pada PT. Indosat Cabang Sorong*, (Program Studi Administrasi Negara, FISIP, Universitas Muhammadiyah Sorong, 2015), 4

yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.¹⁵

Pada umumnya, pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz yaitu kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria-kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.¹⁶

Penilaian kinerja diperlukan untuk menentukan hasil kerja yang dicapai oleh seorang pekerja atau sekelompok pekerja. Hasil kerja yang dimaksud terikat pada lamanya waktu yang diperlukan oleh seorang pekerja untuk menyelesaikan pekerjaan yang dipercayakan.¹⁷

Manfaat penilaian kinerja adalah upaya meningkatkan produktivitas kerja organisasi, produktivitas kerja sebagai pendorong bagi karyawan.¹⁸ sedangkan faktor yang dinilai dalam melaksanakan dari kinerja adalah:

¹⁵ Darmansyah Putra. *Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat di Kantor Camat Pasir Penyus kab. Indragiri Hulu*. (Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2013), 39

¹⁶ *Ibid*

¹⁷ Murdifin Haming dan Mahmud Nurnajamuddin. *Manajemen Produksi Modern Operasi Manufaktur dan Jasa*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), 332.

¹⁸ Sondang Siagian, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), 168.

- a. kualitas pekerjaan meliputi: akurasi, ketelitian, penampilan dan penerimaan keluaran.
- b. Kuantitas pekerjaan meliputi: volume keluaran dan kontribusi
- c. Supervisi yang diperlukan, meliputi: membutuhkan saran, arahan, atau perbaikan
- d. Kehadiran meliputi: regularitas, dapat dipercaya/ diandalkan dan ketepatan waktu.
- e. Konservasi meliputi: pencegahan pemborosan, kerusakan, pemeliharaan peralatan.¹⁹

Pengukuran kinerja merupakan aktivitas menilai kinerja yang dicapai oleh organisasi berdasarkan indikator kinerja yang telah ditetapkan. Hakikat penilaian yakni membandingkan antara data realita dengan standar yang ada. Terkait dengan standar kinerja, komponen data kinerja, yaitu:

- a. Pengetahuan tentang pekerjaan
Kadar pengetahuan dan pemahaman tentang tugas yang diemban meliputi: prosedur kerja, sistem kerja, keahlian teknis, penggunaan informasi dan sarana secara benar. Misalnya: mengetahui secara teknis operasional yang berhubungan dengan bidang tugas yang dibebankan kepadanya.
- b. Kemampuan kerja sama
Kadar kemampuan menjalin hubungan kerja baik dalam unit kerjanya maupun unit lainnya, bersedia memberi dan menerima pendapat, bantuan, dan dukungan kepada orang lain, serta mengakui kesalahan dan mau belajar dari kesalahan tersebut. Misalnya: rasa kebersamaan dan pengabdian terhadap instansinya, menjalin hubungan kerja, mau memberi dan menerima pendapat orang lain.
- c. Inisiatif
Kadar semangat untuk melaksanakan tugas-tugas baru dalam memperbesar tanggungjawabnya untuk kemajuan instansinya. misalnya: bekerja keras dengan ide-ide baru dalam menyelesaikan tugas untuk kemajuan instansinya.
- d. Disiplin dan keteraturan kerja
Kadar pelaksanaan setiap kegiatan yang selalu mengikuti ketentuan yang berlaku dan tidak menghambat pelaksanaan tugas. Misalnya: melaksanakan tugas tidak lepas dari peraturan, prosedur kerja, penggunaan waktu dan sumber-sumber pekerjaan

¹⁹ Abdus Salam, *Manajemen Insani Dalam Pendidikan*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014), 203.

- e. Pemanfaatan waktu
Kadar penyelesaian suatu pekerjaan dengan penggunaan waktu yang singkat. Misalnya: datang dan pulang sesuai waktunya, menyelesaikan tugas dengan tepat waktu.
- f. Tanggung jawab
Kadar tindakan-tindakan yang didasarkan pada niat yang baik dan benar, serta dengan kesadaran pribadi bersedia menerima konsekuensi atas tindakannya tersebut. Misalnya: berani menghadapi konsekuensi dari segala tindakan yang dilakukan, menyelesaikan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya, melaksanakan tugas sampai tuntas dan sebaik mungkin.²⁰

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa penilaian kinerja dapat dinilai dari beberapa komponen yaitu pengetahuan tentang pekerjaan, kemampuan kerjasama, inisiatif, disiplin dan keteraturan kerja, pemanfaatan waktu, serta tanggung jawab.

B. Pendidikan dan Pelatihan

1. Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan adalah usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk kehidupan berbangsa dan bernegara.²¹

Pendidikan merupakan landasan untuk membentuk, mempersiapkan, membina, dan mengembangkan kemampuan sumber daya manusia yang sangat menentukan dalam keberhasilan dalam pembangunan di masa yang akan datang.²²

²⁰ Husein Umar, *Evaluasi Kinerja Perusahaan: Teknik Evaluasi Bisnis dan Kerja Perusahaan Secara Komprehensif, Kuantitatif, dan Modern*, (Jakarta: Pustaka Utama, 2005), 102.

²¹ Undang-Undang Republik Indonesia No. 2 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional

²² Edi Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana, 2009), 63

Al-Qur'an Surat Al-Mujaadilah ayat 11 dan Surat Thoha ayat 114 memberikan perintah untuk meninggikan ilmu pengetahuan melalui pendidikan.

...يَرْفَعُ اللَّهُ الَّذِينَ ءَامَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ...

Artinya: “...Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat...”²³

...وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا ﴿١٩﴾

Artinya: “...Ya Tuhanku, tambahkanlah kepadaku ilmu pengetahuan...”²⁴

Berdasarkan pengertian di atas, dapat diketahui bahwa pendidikan adalah serangkaian usaha yang dilakukan secara sengaja, sistematis, dan terus-menerus dalam jangka waktu tertentu baik secara formal maupun informal untuk meningkatkan ilmu pengetahuan.

Pelatihan (*training*) adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir, pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan ketrampilan teknis dalam tujuan yang terbatas.²⁵

Pelatihan adalah proses meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan karyawan. Pelatihan mungkin juga meliputi pengubahan sikap sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaanya lebih efektif.

²³ Q.S. Al-Mujaadilah (58): 11

²⁴ Q.S. Thoha (20): 114

²⁵ A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perencanaan Dan Pengembangan*, (Bandung: Refika Aditama, 2006), 50

Pelatihan secara spesifik berfokus pada memberi keterampilan khusus atau membantu karyawan memperbaiki kekurangannya dalam bekerja. Proses pelatihan difokuskan pada pelaksanaan pekerjaan dan penerapan pemahaman serta pengetahuan pada pelaksanaan tugas tertentu.²⁶

Berdasarkan pengertian di atas, dapat dijelaskan bahwa pelatihan merupakan kegiatan meningkatkan keahlian, keterampilan, dan kemampuan terhadap suatu hal melalui penyerapan materi yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Salah satu dimensi pelatihan yaitu melalui lama waktu pelatihan yang dapat dilihat dari berapa lama waktu pemberian materi pokok yang harus dipelajari. Sebelum melakukan pelatihan, ada baiknya mengetahui prinsip-prinsip pelatihan yang akan digunakan terlebih dahulu. Prinsip pelatihan yang dijabarkan sebagai berikut:

- a. *Participation*, artinya dalam pelaksanaan pelatihan para peserta harus ikut aktif agar lebih cepat menguasai dan mengetahui berbagai materi yang diberikan.
- b. *Repetition*, artinya senantiasa dilakukan berulang-ulang agar peserta lebih cepat memahami dan mengingat apa yang telah diberikan.
- c. *Relevance*, artinya harus saling berhubungan sebagai contoh para peserta latihan terlebih dahulu diberikan penjelasan secara umum tentang suatu pekerjaan sebelum mereka mempelajari hal-hal khusus dari pekerjaan tersebut.
- d. *Transference*, artinya program pelatihan harus disesuaikan dengan kebutuhan-kebutuhan yang nantinya akan dihadapi dalam pekerjaan sebenarnya.
- e. *Feedback*, artinya program pelatihan yang dilaksanakan selalu dibutuhkan umpan balik untuk mengukur sejauh mana keberhasilan program tersebut. Dengan adanya umpan balik ini, peserta akan

²⁶ Kaswan, *Pelatihan dan Pengembangan untuk Meningkatkan Kinerja SDM*, (Jakarta: Rajawali Press, 2013), 2

memperoleh informasi tentang hasil yang dicapai untuk mengetahui hasil kerja mereka.²⁷

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa prinsip pelatihan adalah proses pelatihan harus diikuti peserta dengan peran aktif sesuai dengan tugasnya, dilakukan secara berulang, diberikan penjelasan sesuai dengan kebutuhan karyawan, serta memberikan umpan balik yang baik sebagai tolak ukur keberhasilannya.

2. Tujuan dan Manfaat Pendidikan dan Pelatihan

Tujuan dan manfaat yang diperoleh dari diadakannya pendidikan dan pelatihan (diklat), yaitu:

- a. Produktivitas kerja
Produktivitas kerja karyawan akan meningkatkan kualitas dan kuantitas produksi semakin baik.
- b. Efisiensi
Meningkatkan efisiensi tenaga, waktu, bahan baku, dan mengurangi ausnya mesin-mesin.
- c. Kerusakan
Mengurangi kerusakan barang, produksi, dan mesin-mesin karena karyawan semakin ahli dan terampil.
- d. Kecelakaan
Mengurangi tingkat kecelakaan karyawan.
- e. Pelayanan
Meningkatkan pelayanan yang lebih dari karyawan kepada nasabah, pemberian pelayanan yang baik merupakan daya tarik bagi rekan-rekan perusahaan.
- f. Moral
Memperbaiki moral karyawan
- g. Karier
Kesempatan untuk meningkatkan jenjang karier karyawan
- h. Konseptual
Meningkatkan kecakapan dan cepat dalam mengambil keputusan yang baik.
- i. Kepemimpinan
Pembinaan kerjasama vertical dan horizontal semakin harmonis.

²⁷ Herman Sofyandi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 115-120

- j. Balas jasa
Balas jasa akan semakin besar karena kinerja karyawan meningkat.
- k. Konsumen
Agar memberikan manfaat yang baik bagi masyarakat konsumen karena mereka akan mendapatkan pelayanan yang lebih bermutu.²⁸

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa tujuan dan manfaat pendidikan dan pelatihan adalah meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia secara efektif dan efisien.

3. Prinsip-Prinsip Pendidikan dan Pelatihan

Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan dapat tercapai, sebaiknya perlu didasarkan pada prinsip-prinsip berikut:

- a. Semua manusia dapat belajar. Individu dari semua umur dengan kapasitas intelektual yang bermacam-macam mempunyai kemampuan untuk mempelajari perilaku-perilaku baru.
- b. Seorang individu harus bermotivasi untuk aktualisasi diri, promosi, insentif berupa uang.
- c. Belajar adalah aktif, bukan pasif. Pendidikan yang efektif menuntut aksi dan melibatkan semua peserta pelatihan/pendidikan.
- d. Peserta dapat memperoleh pengetahuan lebih cepat dengan bimbingan.
- e. Materi yang sesuai harus diberikan. Pengajar harus memilih alat-alat dan materi yang cukup lengkap.
- f. Waktu harus diberikan untuk dapat menyerap pelajaran.
- g. Metode-metode belajar harus bervariasi.
- h. Peserta harus memperoleh kepuasan belajar. Pendidikan harus memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan peserta.
- i. Peserta memerlukan penguat dari perilaku yang tepat. Hadiah-hadiah positif dan secara langsung menguatkan perilaku yang diinginkan.²⁹

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui bahwa pelaksanaan pendidikan dan pelatihan yang dilakukan oleh organisasi/perusahaan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusianya harus senantiasa

²⁸ Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi revisi, (Jakarta: Bumi Aksara, 2016), 70-72

²⁹ A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia*., 49-52

dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip yang ada agar tujuan pendidikan dan pelatihan dapat tercapai secara optimal.

4. Tahap-Tahap Pendidikan dan Pelatihan

Tahapan pelaksanaan diklat tidak sama pada setiap lembaga, oleh karena itu perlu disusun suatu program pelatihan, yaitu:

- a. Menentukan kebutuhan pelatihan, yang merupakan tahapan awal yang harus ditentukan, apa yang paling mendesak dan paling relevan dibutuhkan oleh peserta pelatihan, termasuk di dalamnya mempersiapkan instruktur.
- b. Menata tujuan pelatihan, hal ini dapat dijadikan dasar untuk menentukan langkah-langkah yang perlu dilakukan seorang instruktur, yang selanjutnya dapat dijadikan tolak ukur untuk mengevaluasi keberhasilan program pelatihan.
- c. Menyusun program pelatihan untuk menentukan tingkat capaian.
- d. Melaksanakan pelatihan, sebelum mulai diadakan pelatihan terlebih dahulu harus memilih metode yang digunakan dalam pelatihan, kemudian baru dilaksanakan setelah tahapan itu, kedua, ketiga benar-benar siap.
- e. Evaluasi pelatihan, bertujuan untuk melihat berhasil tidaknya suatu pelatihan secara efektif dan efisien.³⁰

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa tahap pendidikan dan pelatihan adalah menentukan kebutuhan, menata tujuan, menyusun program, melaksanakan program serta melakukan evaluasi terhadap kegiatan pendidikan dan pelatihan yang telah dilakukan untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan kegiatan.

5. Indikator Pendidikan

Menurut UU SISDIKNAS No.20 Tahun 2003, indikator tingkat pendidikan terdiri dari jenjang pendidikan dan kesesuaian jurusan.³¹

³⁰ Bambang Swasto, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UB Press, 2011), 2

³¹ Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional pasal 13

a. Jenjang Pendidikan

Jenjang pendidikan adalah tahapan pendidikan yang ditetapkan berdasarkan tingkat perkembangan peserta didik, tujuan yang akan dicapai dan kemampuan yang dikembangkan, yang terdiri dari:

- 1) Pendidikan dasar yaitu jenjang pendidikan awal selama 9 (sembilan) tahun pertama masa sekolah anak-anak yang melandasi jenjang pendidikan menengah.
- 2) Pendidikan atas yaitu jenjang pendidikan lanjutan pendidikan menengah.
- 3) Pendidikan tinggi yaitu jenjang pendidikan setelah pendidikan atas yang mencakup program sarjana, magister, doktor, dan spesialis yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi.

b. Kesesuaian Jurusan

Kesesuaian jurusan adalah sebelum karyawan direkrut perusahaan lebih dulu menganalisis tingkat pendidikan dan kesesuaian jurusan pendidikan karyawan tersebut agar nantinya dapat ditempatkan pada posisi jabatan yang sesuai dengan kualifikasi pendidikannya. Dengan demikian karyawan dapat memberikan kinerja yang baik bagi perusahaan.

Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan harus didasarkan pada metode-metode yang telah ditetapkan dalam proses pendidikan dan pelatihan perusahaan. Program pendidikan dan pelatihan ditetapkan oleh penanggung jawab pendidikan dan pelatihan, yaitu manajer personalia.

Dalam proses pendidikan dan pelatihan telah ditetapkan sasaran, proses, waktu, dan metode pelaksanaannya. Program ini hendaknya disusun oleh manajer personalia dan atau suatu kelompok serta mendapat saran, ide, atau kritik yang bersifat konstruktif agar lebih baik.

6. Materi Pendidikan dan Pelatihan

Isi program ditentukan oleh identifikasi kebutuhan-kebutuhan dan sasaran-sasaran latihan. Program mungkin berupaya untuk mengajarkan berbagai ketrampilan tertentu, menyampaikan pengetahuan yang dibutuhkan atau mengubah sikap. Program hendaknya memenuhi kebutuhan-kebutuhan organisasi dan peserta.³²

Materi pelatihan dan pendidikan harus disesuaikan dengan tujuan yang hendak dicapai. Materi harus diberikan secara sistematis dan berdasarkan tahapan-tahapan. Berdasarkan pendapat di atas diketahui bahwa pentingnya penentuan materi pendidikan dan pelatihan yang memperhatikan kesesuaian pekerjaan, pendidikan, ketentuan dan alokasi waktu pendidikan dan pelatihan sehingga tujuan pendidikan dan pelatihan dapat dicapai.³³

Pemilihan materi (isi program pendidikan dan pelatihan) yang tepat merupakan unsur penting dalam pencapaian tujuan kegiatan pendidikan dan pelatihan yang efektif dan efisien. Pemilihan materi ini harus mempertimbangkan banyak hal, seperti peserta, tujuan yang hendak dicapai dan pekerjaan yang akan dihadapi.

³² *Ibid.*, 109

³³ A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia.*, 51

7. Evaluasi Pendidikan dan Pelatihan

Setelah berakhir program pendidikan dan pelatihan sebaiknya dilakukan evaluasi. Evaluasi ini mencakup dua hal yaitu:

- a. Evaluasi terhadap proses pelatihan meliputi:
 - 1) Organisasi penyelenggara, misalnya: administrasi, akomodasi, konsumsi, ruangan, petugas dan sebagainya.
 - 2) Penyampaian materi pelatihan, misalnya: relevansi maupun pengajar
- b. Evaluasi terhadap hasil, yang mencakup evaluasi sejauh mana materi yang disampaikan dapat dikuasai dan dimengerti oleh peserta pelatihan. Lebih jauh lagi apakah ada peningkatan pengetahuan, sikap, perilaku peserta pelatihan. Cara melakukan evaluasi:
 - 1) Formal, dengan menggunakan kuesioner yang harus diisi oleh peserta pelatihan.
 - 2) Informal, diskusi antara peserta dengan panitia.³⁴

Evaluasi kegiatan merupakan langkah yang penting dalam kegiatan pendidikan dan pelatihan. Hal ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana keberhasilannya. Evaluasi yang dapat dilakukan adalah evaluasi terhadap proses pelatihan dan evaluasi terhadap hasil dari pelatihan itu sendiri.

8. Indikator Kebutuhan Pendidikan dan Pelatihan

Indikator/faktor yang menunjang keberhasilan pelatihan, yaitu antara lain:

- a. Tahap Penilaian
Dilakukan untuk mengidentifikasi kebutuhan pelatihan. Ada tiga analisis yang dilakukan untuk menentukan kebutuhan yaitu:
 - 1) Analisis kebutuhan pelatihan dimana analisis ini lebih condong melihat kebutuhan yang dilakukan oleh instansi untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan karyawan pada saat pelatihan yang akan dijalankan.
 - 2) Karyawan dapat menjalankan pekerjaannya sesuai dengan pendidikan yang diberikan.

³⁴ Muhmidayeli, *Teori-ateori Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Pendidikan*, (Bandung, PT. Refika Adiatama, 2014), 81

- 3) Analisa individu yang mana diharapkan setiap individu dapat menyiapkan dirinya untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan baik fisik ataupun mental.
- b. Tahap pelaksanaan
- Adalah tahap pelaksanaan program pendidikan dan pelatihan. Dimana terlebih dahulu harus memperhatikan seperti:
- 4) Target peserta program
 - 5) Pelatih dan instruktur program
 - 6) Media yang akan digunakan
 - 7) Prinsip pembelajaran apa yang akan digunakan
 - 8) Dimana program akan dilaksanakan
- c. Tahap Evaluasi
- Adalah melihat apakah hasil pelatihan sesuai dengan tujuan pendidikan dan pelatihan. Disini yang harus diperhatikan dalam tahap evaluasi ini adalah:
- 9) Penyusunan kriteria evaluasi.
 - 10) Tujuan evaluasi.
 - 11) Metode yang akan digunakan.³⁵

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diketahui pentingnya indikator pendidikan dan pelatihan. Hal ini bertujuan agar proses *pendidikan* dan pelatihan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Adapun indikator tahap pendidikan dan pelatihan meliputi tahap penilaian, pelaksanaan, dan evaluasi.

C. Urgensi Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan

Telah dijelaskan bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah dengan adanya pendidikan dan pelatihan yang diikuti oleh karyawan sehingga dapat meningkatkan kompetensi yang dimiliki oleh karyawan, melalui pendidikan dan pelatihan karyawan terbantu mengerjakan pekerjaan yang ada sehingga tugas dan tanggungjawabnya dapat dipenuhi.

Pendidikan dan pelatihan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keterampilan tertentu serta sikap agar karyawan semakin

³⁵ Sri Hardiati, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Lembaga Administrasi Negara RI, 2011), 126

terampil dan mampu melaksanakan tanggungjawabnya dengan semakin baik, sesuai dengan standar.³⁶

Pentingnya pendidikan dan pelatihan yaitu suatu proses pendidikan jangka panjang yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir di mana pegawai manajerial mempelajari pengetahuan konseptual dan teoritis guna mencapai tujuan yang umum.³⁷ Pendidikan dan pelatihan merupakan istilah-istilah yang berhubungan dengan usaha-usaha berencana yang diselenggarakan untuk mencapai penguasaan skill, pengetahuan dan sikap pegawai atau anggota organisasi.³⁸

Pendidikan diperuntukkan bagi pegawai tingkat manajerial dalam rangka meningkatkan kemampuan konseptual, kemampuan dalam pengambilan keputusan, dan memperluas *human relation*, sedangkan pelatihan ditujukan kepada pegawai pelaksana dalam rangka meningkatkan pengetahuan dan keterampilan teknis.

Beberapa pendapat di atas, dapat diketahui bahwa kinerja pegawai dalam suatu lembaga di pengaruhi oleh tingkat pendidikan dan pelatihan yang diikuti. Apabila diantara pegawai tidak sering mengikuti pendidikan dan pelatihan, maka dapat dipastikan kinerja dari pegawai dapat menurun, karena dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan pengetahuan, keterampilan, dan sikap dari pegawai tersebut lebih meningkat dan terarah sehingga dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya menjadi lebih baik.

³⁶ Tb. Sjafri Mangkuprawira, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004), 135.

³⁷ A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia.*, 44.

³⁸ *Ibid.*, 43.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis pendekatan penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data dan menguraikannya secara menyeluruh data teliti sesuai dengan persoalan yang akan dipecahkan.¹ Penelitian ini akan mengkaji dan memperdalam pengetahuan tentang pelaksanaan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro.

2. Sifat Penelitian

Pada penelitian ini pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif yaitu jenis pendekatan penelitian yang menghasilkan deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari fenomena yang dikaji.²

Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang mendeskripsikan data apa adanya dan menjelaskan data atau kejadian dengan kalimat-kalimat penjelasan secara kualitatif. Penelitian kualitatif

¹ M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*, (Jakarta: Kencana, 2004), 48

² Subana, *Dasar-dasar Penelitian Ilmiah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2005), 26.

memiliki ciri atau karakteristik yang membedakan dengan penelitian jenis lainnya.³

Penelitian deskriptif ini merupakan penelitian yang diambil dari kata-kata yang berhubungan dengan pelaksanaan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro. Artinya penelitian ini terfokus pada nilai-nilai yang terkandung dalam konsep pertanyaan penelitian yang berupa keterangan dan penjelasan secara jelas.

B. Sumber Data

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data pertama di lokasi penelitian atau obyek penelitian.⁴ Data ini diperoleh melalui wawancara dengan sumber informasi sesuai dengan masalah yang diteliti. Sumber data primer adalah wawancara dan observasi. Hasil yang diperoleh adalah foto-foto, rekaman, teks dan hasil wawancara.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung berupa jumlah keterangan atau fakta dengan mempelajari bahan-bahan perpustakaan.⁵ Data-data sekunder yang diperoleh dari

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2008), 27.

⁴ M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian.*, 122.

⁵ Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, Edisi 1, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008), 80.

buku-buku, artikel, undang-undang dan peraturan, serta modul pendidikan dan pelatihan.

C. Teknik Pengumpulan Data

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara dan terwawancara.⁶ Wawancara merupakan salah satu metode pengumpulan data dengan jalan komunikasi, yaitu melalui kontak atau hubungan pribadi antara pengumpul data (*pewawancara*) dengan sumber data (*responden*).⁷

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa wawancara adalah metode pengumpulan data melalui komunikasi antara pengumpul data dan narasumber secara sistematis dan berlandaskan pada tujuan penelitian.

Penelitian ini menggunakan metode wawancara terstruktur, yang dimaksudkan adalah bahwa seluruh wawancara didasarkan pada suatu sistem atau daftar pertanyaan yang ditetapkan sebelumnya. Wawancara terstruktur ini mengacu pada situasi ketika seorang peneliti melontarkan sederet pertanyaan kepada responden berdasarkan kategori-kategori jawaban tertentu atau terbatas. Namun, peneliti dapat juga menyediakan ruang bagi variasi jawaban, atau peneliti dapat juga menggunakan metode pertanyaan terbuka yang tidak menuntut keteraturan, hanya saja

⁶ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet. 21, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005), 196

⁷ Rianto Adi, *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*, (Jakarta: Granit, 2004), 72.

pertanyaannya telah disiapkan terlebih dahulu oleh peneliti. Dalam hal ini, peneliti mencatat semua jawaban-jawaban terbuka dari responden dengan menggunakan skema kode (*coding scheme*) yang sudah dibuat oleh peneliti sendiri. Dalam menggunakan tipe wawancara ini, peneliti perlu mengurutkan kuesioner atau pertanyaan yang akan diajukan kepada responden, sehingga dapat mengendalikan proses wawancara yang sedang berlangsung.⁸

Wawancara yang dilakukan untuk mencari data berkaitan dengan pelaksanaan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro yang diperoleh melalui wawancara kepada pegawai seksi penyelenggaraan, *trainer* (instruktur), dan karyawan peserta pendidikan dan pelatihan yang diadakan BSM Kantor Cabang Metro.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data yang berupa sumber data tertulis yang sesuai dengan penelitian.⁹

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya, foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.

⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian.*, 189

⁹ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 82.

Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.¹⁰

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa dokumentasi berupa pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen dan melalui pengumpulan informasi tertulis berupa buku, dokumen BSM, catatan nasabah, catatan karyawan dan berbagai tulisan yang berkaitan dengan Bank Syariah Mandiri.

Adapun dokumentasi yang diambil dalam penelitian ini adalah modul pendidikan dan pelatihan serta foto pelaksanaan penelitian.

3. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.¹¹

Penelitian ini menggunakan metode observasi nonpartisipan dan observasi terstruktur sesuai dengan kebutuhan penelitian. Peneliti tidak terlibat, hanya sebagai pengamat independen dan telah menyiapkan daftar pengamatan. Observasi yang dilakukan adalah pengamatan pelaksanaan

¹⁰ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.*, 206.

¹¹ *Ibid.*, 203.

pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro.

D. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang dilakukan menggunakan metode deskriptif analisis yaitu upaya eksplorasi dan klasifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial.¹² Analisis data mendeskripsikan data yang diperoleh dari sumber data tersebut yang bertujuan untuk menggambarkan secara subyektif tentang pelaksanaan pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.¹³ Ada 3 langkah dalam analisis data, yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.

1. Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Sehingga data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data.

¹² Sanapiah Faisal, *Format-Format Penelitian Sosial*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), 18.

¹³ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, 89

Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Penyajian Data

Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya dalam analisis data ini adalah penyajian data. Hal yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Penyajian data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. Verifikasi Data dan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan. Kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Mandiri

Kehadiran BSM sejak 1999, sesungguhnya merupakan hikmah sekaligus berkah pasca krisis ekonomi dan moneter tahun 1997-1998. Sebagaimana diketahui, krisis ekonomi dan moneter sejak Juli 1997, yang disusul dengan krisis multidimensi termasuk di panggung politik nasional, telah menimbulkan beragam dampak negatif yang sangat hebat dan bank-bank konvensional mengalami krisis yang luar biasa. Pemerintah akhirnya mengambil tindakan dengan restrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Salah satu bank konvensional, PT Bank Susila Bakti (BSB) yang dimiliki oleh yayasan kesejahteraan pegawai (YKP), PT Bank Dagang Negara dan PT Mahkota Prestasi juga terkena dampak krisis. BSB berusaha keluar dari upaya tersebut dengan upaya *merger* dengan beberapa bank lain serta mengundang investor asing, pada saat bersamaan pemerintah melakukan penggabungan (*merger*) empat bank yaitu, Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim, dan Bapindo menjadi satu bank baru bernama PT Bank Mandiri (Persero) pada tanggal 31 Juli 1999.

Kebijakan penggabungan tersebut juga menempatkan dan menetapkan PT. Bank Mandiri (Persero) Tbk, Sebagai tindak lanjut dari keputusan *merge*.¹

Bank Mandiri melakukan konsolidasi serta membentuk tim pengembangan Perbankan Syariah. Pembentukan tim ini bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah di kelompok Bank Mandiri, Sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 Tahun 1998, Yang memberikan peluang Bank Umum untuk melayani transaksi syariah (*Dual Banking System*).

Tim pengembangan perbankan syariah memandang bahwa pemberlakuan UU tersebut merupakan momentum yang tepat untuk melakukan konversi PT Bank Asusila Bakti dari Bank Konvensional menjadi Perbankan Syariah kemudian mempersiapkan sistem dan infrastrukturnya, sehingga kegiatan usaha BSB dari konvensional berubah menjadi Bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dengan nama PT Bank Syariah Mandiri sebagaimana tercantum dalam akta notaris Sutjipto, S.H., No 23 tanggal 8 September 1999. PT Bank Syariah Mandiri secara resmi mulai beroperasi sejak senin tanggal 25 Rajab 1420 H atau tanggal 1 November 1999.²

Bank Syariah Mandiri Metro merupakan Kantor Cabang (KC) dari PT Bank Syariah Mandiri yang terletak di Kota Metro, Lampung. Bank Syariah Mandiri KC Metro berdiri sejak tahun 2008 hingga sekarang.

¹ Website Resmi Bank Syariah Mandiri <http://www.mandirisyariah.co.id>

² Website Resmi Bank Syariah Mandiri <http://www.mandirisyariah.co.id>

Awal mula berdirinya Kantor Cabang tersebut dilatarbelakangi oleh banyaknya dan meningkatnya nasabah di BSM, sebagai bentuk pelayanan kepada nasabah, Kantor Cabang yang berada di Jl. Jendral Sudirman N0.43, Metro mempunyai alternatif mendirikan kantor pembantu untuk memudahkan transaksi nasabah dan dengan tujuan perluasan jaringan kantor.

Dari situlah BSM KC Metro mulai berdiri hingga sekarang yang menggunakan landasan syariah sebagai pedoman dalam bertransaksi. Karena kota Metro dipandang sebagai kawasan perdagangan dan pendidikan, BSM Kantor Cabang Metro memiliki alasan kuat untuk mendirikan KC di kawasan tersebut. Lokasinya yang cukup strategis BSM KC Metro mampu menarik motivasi nasabah untuk melakukan transaksi di KC tersebut. Layaknya bank lain yang telah beroperasi, produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri pun tidak berbeda dengan produk yang ditawarkan di bank-bank lain. Bank Syariah Mandiri selalu melakukan inovasi untuk memotivasi nasabah untuk dapat mengambil produk-produk yang ditawarkan di bank tersebut. Salah satu langkah dalam mengembangkan produk adalah dengan membangun strategi baik dari pengembangan produk ataupun pendirian Kantor Cabang di berbagai tempat. Dengan adanya strategi pelayanan yang dilakukan tersebut, Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro pun memulai mendirikan unit pembantu untuk memudahkan para nasabah saat melakukan transaksi.

Di Lampung telah berdiri banyak kantor pembantu cabang, salah satunya adalah BSM KC Metro. Bank Syariah Mandiri KC Metro hadir sebagai bank yang mengkombinasikan idealisme usaha dengan nilai-nilai rohani yang melandasi operasinya. Harmoni antara idealisme usaha dan nilai-nilai rohani inilah yang menjadi salah satu keunggulan Bank Syariah Mandiri sebagai alternatif jasa perbankan di Indonesia.

Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro Lampung sudah mengalami beberapa pergantian pimpinan, pimpinan tersebut antara lain Andi Wijaya, Imat Ni'matullah, Mohammad Fadjar, Adriansyah Yoesoef, Pipi Prianggodo dan Eko sugiaro. Pada tanggal 25 Maret 2011 s.d 8 Agustus 2014 Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro Lampung dipimpin oleh Mohammad Fadjar, kemudian pada tanggal 8 Agustus 2014 s.d 15 Desember 2017 dipimpin oleh Adriansyah Yoesoef, tanggal 15 Desember 2017 s.d 8 Januari 2019 dipimpin oleh Pipi Prianggodo dan sejak Januari 2019 s.d sekarang dipimpin oleh Eko sugiaro.³

2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro Lampung

a. Visi Bank Syariah Mandiri:

Mewujudkan bank syariah yang selalu unggul diantara pelaku industri perbankan syariah di Indonesia pada *segmen micro*, SME, *commercial* dan *corporate* serta dapat mewujudkan bank syariah

³ Wawancara dengan Eko Sugiarto selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro, pada tanggal 26 Mei 2020

dengan sistem layanan dan teknologi mutakhir yang melampaui harapan nasabah.⁴

b. Misi Bank Syariah Mandiri:

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan.
- 2) Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah.
- 3) Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel.
- 4) Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah *universal*.
- 5) Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja sehat.
- 6) Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan.

3. Produk-Produk Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro Lampung

Berikut ini terdapat produk-produk yang ditawarkan oleh Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro Lampung:⁵

a. Produk Dana

- 1) Tabungan BSM *Mudharabah Mutlaqah*
- 2) Tabungan Simpatik
- 3) Deposito BSM
- 4) TabunganKu
- 5) BSM Tabungan Maburr

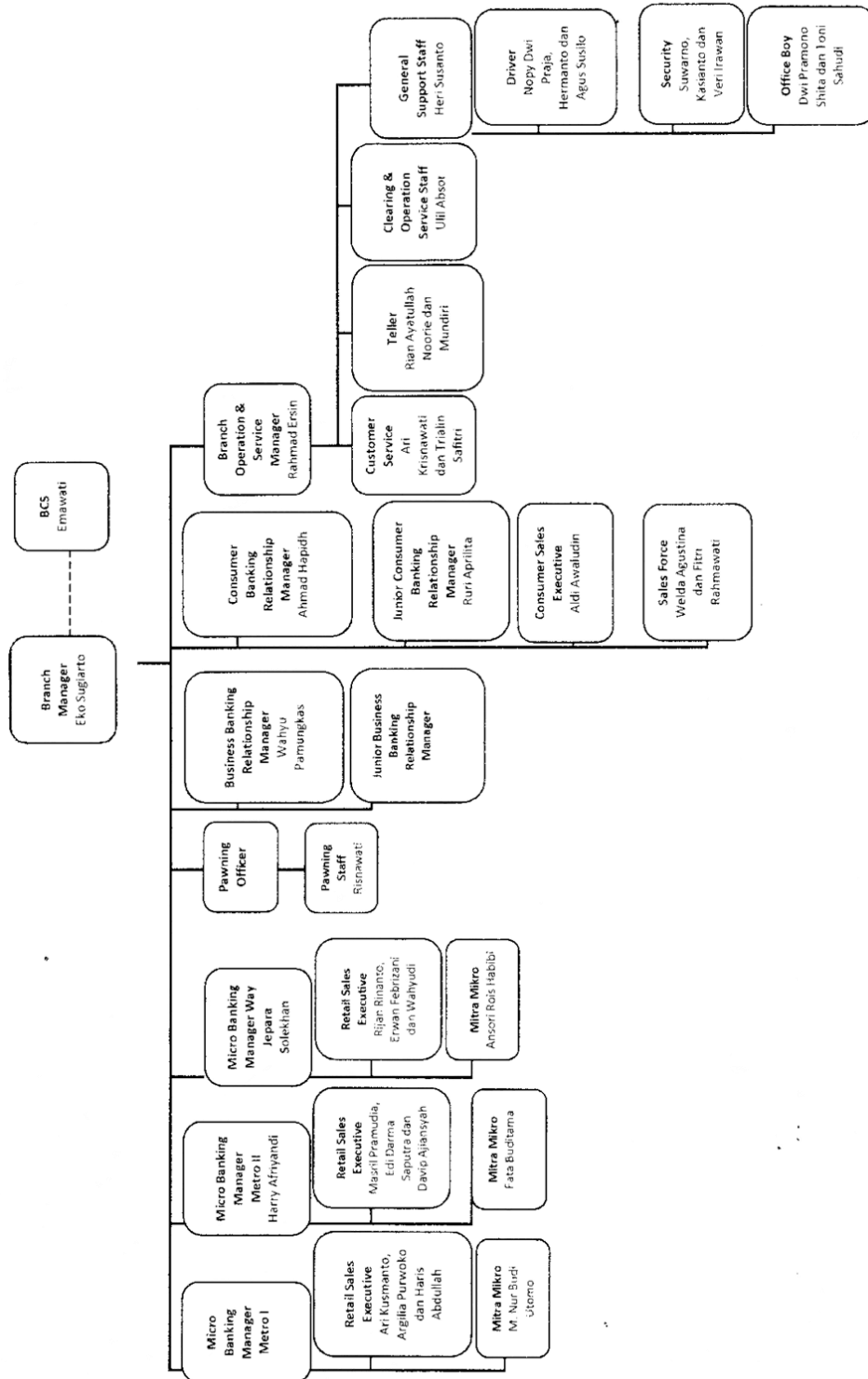
⁴ Website Resmi Bank Syariah Mandiri <http://www.mandirisyariah.co.id>, diunduh pada tanggal 26 Mei 2020.

⁵ Brosur *Bank Syariah Kantor Cabang Metro Lampung*, pada tanggal 30 Mei 2020.

- 6) Tabungan Kurban BSM
 - 7) Deposito BSM Valas
 - 8) Giro BSM
 - 9) Giro BSM Valas
- b. Produk Pembiayaan
- 1) Edukasi BSM
 - 2) *BSM Customer Networking*
 - 3) Peralatan Kedokteran
 - 4) Umrah
 - 5) Griya BSM
 - 6) Pensiun
 - 7) Gadai Emas
- c. Produk Jasa
- 1) *BSM Card*
 - 2) Sentra Bayar BSM
 - 3) *BSM Mobile Banking*
 - 4) *BSM Net Banking*
 - 5) *BSM Letter of Credit*
 - 6) *BSM RTGS (Real Time Gross Settlement)*
 - 7) *Transfer BSM Western Union*
 - 8) Kliring BSM.

4. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KC Metro Lampung

Gambar 4.1.
Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri KC Metro



B. Pendidikan dan Pelatihan Karyawan BSM KC Metro

Pada dasarnya, menurut informasi yang peneliti peroleh dari wawancara dengan berbagai pihak terkait bahwa maksud utama program pelatihan karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro ialah untuk memperbaiki kinerja karyawan. Hal-hal yang berkaitan dengan program Diklat yang diadakan oleh BSM KC Metro yang peneliti peroleh adalah Metode Diklat, jumlah peserta, tempat Diklat, tujuan Diklat, jenis diklat dan Evaluasi Diklat. Peneliti paparkan di bawah ini:

1. Metode Diklat Karyawan BSM KC Metro

Metode pelatihan dan pendidikan yang digunakan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro meliputi 3 metode yaitu *one the job training*, *training in class* dan *managemen development* berikut uraiannya:

a. Metode *one the job training (OJT)*

OJT atau (Pelatihan langsung kerja) dengan kata lain meminta karyawan mempelajari pekerjaan itu dengan langsung mengerjakannya.⁶

*“... Setiap karyawan baru wajib mengikuti on the job training selama 2 bulan berdasarkan jabatannya, beda jabatan berbeda pula lama pelatihan. CS, Teller, mendapatkan Training Service Excelent kemudian back office mendapat pelatihan BSP for back office, Staff Marketing mendapat Training Sales”.*⁷

Berdasarkan wawancara di atas diketahui bahwa Metode *on the job training* bagi karyawan baru diadakan selama 2 bulan, tergantung

⁶ Sjafrri Mangkuprawira, *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004), 146

⁷ Wawancara dengan Wahyu Pamungkas, *Business Banking Relationship Manager* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro, pada tanggal 8 Juni 2020

pada masing-masing jabatan. Seperti CS dan Teller mendapatkan pelatihan *Training Service Excelent* kemudian *back office* mendapat pelatihan *BSP for back office*, lalu *Staff Marketing* mendapat *Training Sales*. Beda jenis jabatan berbeda pula program pelatihan dan pendidikannya.

b. Metode *Training in Class*

Metode ini semacam kuliah, yaitu mempelajari teori-teori dalam kelas selama kurang lebih 2 minggu dimana peserta pelatihan mengerjakan teori-teori yang diperlukan.

“Setiap karyawan baru harus mengikuti pelatihan Training in Class selama 2 minggu yang telah ditentukan. Kegiatan berlangsung dengan aplikasi kerja atau pembelajaran mulai dari dasar perbankan. Karyawan mendapatkan materi pembelajaran tentang pengetahuan perbankan sesuai bidangnya. Pelatihan ini dilakukan selama 2 minggu, tetapi dalam praktiknya peserta diberikan buku yang sesuai dengan bidangnya dan dipelajari sendiri, karena di sana menerapkan sistem Learning By Doing atau belajar dengan mempraktekan secara langsung apa bila ada kesulitan langsung di evaluasi hari itu juga.”⁸

Berdasarkan hasil wawancara di atas, metode *training in class* diperuntukkan bagi karyawan baru selama 2 minggu. Hal-hal yang dipelajari dimulai dari yang paling dasar yaitu dasar perbankan. Materi yang diajarkan disesuaikan dengan bidangnya masing-masing. Wahyu Pamungkas mengatakan bahwa dalam prakteknya pelatihan tidak berlangsung selama 2 minggu melainkan peserta training diberikan buku pelatihan yang sesuai dengan bidangnya untuk dipelajari sendiri

⁸ Wawancara dengan Wahyu Pamungkas, pada tanggal 8 Juni 2020

karena system pembelajarannya menggunakan metode *learning by doing* atau praktek langsung dan dievaluasi saat itu juga.

c. Metode *Management Development*

Management Development atau pengembangan manajemen adalah usaha untuk meningkatkan prestasi dengan menambah pengetahuan, perubahan perilaku atau peningkatan ketrampilan. Pengembangan dapat dimulai dengan *Job Rotation* atau rotasi pekerjaan. Harry Afriyandi mengatakan bahwa:

*“Sistem rotasi pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro dilakukan setiap tahun, sesuai dengan kebutuhan organisasi dan yang paling terkait dengan lamanya kerja karyawan. Dengan dilakukan rotasi pekerjaan karyawan jadi mempunyai kemampuan di bidang lainnya, tetapi rotasi pekerjaan bisa dilakukan secara langsung apabila dalam bekerja ada salah satu karyawan yang berhalangan hadir, ini bisa dilakukan rotasi pekerjaan secara langsung sesuai dengan kebutuhan.”*⁹

Hasil wawancara di atas diketahui bahwa metode *management development* salah satunya adalah rotasi pekerjaan. Sistem rotasi yang diadakan di BSM KC Metro dilakukan setiap tahun tergantung kebutuhan dan lamanya masa kerja karyawan. Tujuan diadakannya rotasi pekerjaan ini adalah supaya karyawan mempunyai kemampuan di bidang lain.

“Kata rotasi pekerjaan bisa juga bermakna sebagai pindah jabatan. Misalkan ada karyawan yang berprestasi, misalkan Teller naik jabatannya menjadi Marketing ataupun sebaliknya jika

⁹ Harry Afriyandi selaku *Micro Banking Manager Metro II* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro, pada tanggal 8 Juni 2020

*Teller tidak berprestasi selama 5 tahun konsekuenya akan di pindah ke cabang lain.*¹⁰

Harry Afriyandi juga menambahkan bahwa rotasi pekerjaan dapat juga dikatakan sebagai *reward* ataupun promosi jabatan tergantung kinerja karyawan itu sendiri.

2. Jenis Pendidikan dan Pelatihan yang diadakan oleh BSM KC Metro

Mengenai jenis pendidikan dan pelatihan yang diadakan oleh BSM KC Metro, Eko Sugiarto menjelaskan sebagai berikut:

*“ada beberapa program diklat yang pihak BSM KC Metro berikan... ada pelatihan dasar, Lelang Hak Tanggungan, Product Funding Back Office, Operational, FI Tranding, Tranding AAJI, Basic Service Program, Product and Promosion, Perbankan Syariah Service Layanan dan pelatihan satpam”.*¹¹

Berdasarkan wawancara di atas diketahui bahwa jenis diklat yang diadakan oleh BSM KC Metro terdiri dari banyak program. Mulai dari pelatihan dasar, Lelang Hak Tanggungan, Product Funding Back Office, Operational, FI Tranding, Tranding AAJI, Basic Service Program, Product and Promosion, Perbankan Syariah Service Layanan dan pelatihan satpam.

Program pelatihan dan pendidikan yang diadakan juga disesuaikan dengan bidang kerja masing-masing karyawan. Disesuaikan dengan kebutuhan dan juga jabatan.

¹⁰ Harry Afriyandi selaku *Micro Banking Manager Metro II* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro, pada tanggal 8 Juni 2020

¹¹ Wawancara dengan Eko Sugiarto selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro, pada 9 juni 2020

*“...CS, Teller, mendapatkan Training Service Excelent kemudian back office mendapat pelatihan BSP for back office, Staff Marketing mendapat Training Sales”.*¹²

Karyawan yang telah mengikuti program pendidikan dan pelatihan sebagian besar menjawab bahwa pendidikan dan pelatihan yang dilakukan BSM KC Metro berhubungan dengan kinerja mereka.

“Program pelatihan yang diadakan sesuai dengan bidang kerja saya. Satpam, pelatihan yang pernah ikut adalah pelatihan satpam.

“ada hubungannya dengan kerjaan saya. Pelatihan dasar, karena latar belakang bukan dari perbankan...”.

*“saya ikut training sales untuk bagian staff marketing. Sesuailah dengan kerjaan saya”.*¹³

Berdasarkan beberapa hasil wawancara menggunakan questionnaire dengan karyawan BSM KC Metro di atas diperoleh kesimpulan bahwa program pendidikan dan pelatihan yang diadakan oleh BSM KC Metro disesuaikan dengan kebutuhan dan jabatan masing-masing karyawan. Program diklat masih berkaitan dengan kinerja yang nantinya mereka emban.

3. Jumlah Peserta Diklat

Bank Syariah Mandiri KC Metro telah melakukan banyak program pelatihan, program pelatihan bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan para pegawai. Program Diklat diadakan dari tahun ketahun dan dengan jumlah peserta yang berdeda setiap tahunnya, tergantung dari kebutuhan.

¹² Wawancara dengan Wahyu Pamungkas selaku *Business Banking Relationship Manager* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro. pada tanggal

¹³ Wawancara menggunakan questionire dengan karyawan BSM KC Metro

“Tiap tahun jumlah pesertanya berbeda, ...tergantung kebutuhan, karena program diklat diadakan biasanya karena ada karyawan baru atau akan peluncuran produk baru dari BSM. Dan untuk total karyawan yang telah mengikuti program diklat selama ini ada 26 orang.¹⁴

Pada tabel 4.1 di bawah ini adalah jumlah peserta dan program diklat yang diadakan oleh BSM KC Metro dari tahun ke tahun.

Tabel 4.1
Program Pelatihan Karyawan Bank Syariah Mandiri KC Metro

Karyawan yang Mengikuti	Tahun Pelatihan	Jenis Pelatihan
10	2016	Pelatihan Dasar
2	2017	Lelang Hak Tanggungan
5	2017	Operasional
2	2016	Product Funding Back Office
5	2015	FI Tranding
2	2018	Tranding AAJI
2	2018	Basic Service Program
3	2019	Product and Promosion
3	2019	Perbankan Syariah Service
1	2017	Pelatihan Satpam

Tabel di atas adalah program pelatihan yang dilaksanakan oleh Bank Syariah Mandiri KC Metro beberapa tahun terakhir. Pada tahun 2015 terdapat 5 orang peserta program diklat, diklat yang diadakan adalah FI Tranding. Pada tahun 2016 diadakan program Diklat pelatihan dasar dengan jumlah 10 orang peserta yang sebagian besar pesertanya adalah karyawan baru saat itu. Masih di tahun yang sama diadakan program diklat *Product Funding Back Office* yang diikuti oleh 2 orang peserta. Lalu, tahun 2017 diadakan 3 kali program diklat yaitu: lelang hak tanggungan yang diikuti oleh 2 peserta, pelatihan satpam 1 orang peserta dan pelatihan

¹⁴ Wawancara menggunakan questionire dengan karyawan BSM KC Metro

operasional yang diikuti oleh 5 orang peserta. Kemudian di tahun 2018 diadakan 2 pelatihan yaitu Trading AAJI diikuti 2 peserta dan Basic Service Program yang juga diikuti oleh 2 peserta. Selanjutnya program diklat kembali diadakan pada tahun 2019 guna menunjang produk baru yaitu pelatihan Product and Promosion dengan 3 peserta dan pelatihan Perbankan Syariah Service Layanan yang diikuti oleh 3 peserta.¹⁵

Tabel 4.2
Peserta Diklat dan Diklat yang diikuti oleh Karyawan
Bank Syariah Mandiri KC Metro

No	Nama	Jabatan	Pendidikan Terakhir	Pelatihan yang Diikuti
1	Rian Ayatullah Noorie	Teller	S1-Statistika Universitas Gajah Mada	Pelatihan Dasar
2	Sobri	ARM	S1-Hukum Universitas Lampung	Lelang Hak Tanggungan
3	Ulil Absor	Cleaning Service	SMA N 1 Kota Gajah	Oprasional
4	Santi Habsari	HRD	S2-Pend.Agama Islam Uin Raden Intan Lampung	1. Product Funding 2. Back Office Trading 3. FI Trading
5	Asti sari	Fanincial Advisor	S1-FKIP (Tanpa Keterangan Jurusan) Universitas Lampung	Traning AAJI
6	Tia Irawan	Back Office	S1-Pertanian Universitas Lampung	Basic Service Program
7	Ari akbar	Dikosongkan	S1-Ilmu Teknologi Pangan Institut Pertanian Bogor	Pelatihan Dasar
8	Gianto	ARM	SMK PKBM Lestari	Pelatihan Lelang Dan Hak Tanggungan
10	Rahmad Ersin	Branch Operations & Service Manager	S1-Teknik Sipil Universitas Lampung	Perbankan Syariah, Oprasional, Service Layanan
11	Veri Irawan	Security	SMA 1 Kota Gajah	Pelatihan Satpam
12	Ramdani	Funding Officer	S1-PGSD Universitas Terbuka	Product Dan Promosion
13	Fajar Suryanto	Account Officer	S1-Manajemen Stie Satu Nusa	Product Dan Promosion

¹⁵ Hasil Wawancara Dengan Eko Sugiarto selaku *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro. pada 9 Juni 2020.

No	Nama	Jabatan	Pendidikan Terakhir	Pelatihan yang Diikuti
14	Ahmad Hapidh	Consumer Banking Relationship Manager	S2-Manajemen Universitas Lampung	Pelatihan Dasar
15	Mundiri	Teller	S1-Akuntansi Universitas Sriwijaya	Pelatihan Dasar
16	Ari Krisnawati	Costumer Service	D3-Jaringan Komputer Aknel Lamteng	Pelatihan Dasar
17	Trialin Safitri	Costumer Service	S1-Manajemen Universitas Muhamadiyah Bdl	Pelatihan Dasar
18	Eko Sugiarto	Branch Manajer	S2-Manajemen Universitas Mitra Lampung	Traning AAJI
19	Harry Afriyandi	Micro Banking Manager	S1-Sistem Informasi Universitas Teknokrat Indonesia	1. Basic Service Program 2. Product Funding 3. Back Office Tranding 4. FI Tranding
20	Heri Susanto	General Support Staff	S1-Teknik Sipil Universitas Lampung	1. Pelatihan Dasar 2. Perbankan Syariah Service Layanan
21	M. Nur Budi Utomo	Micro Finance Sales	S1-Akuntansi Universitas Islam Negeri Raden Intan	FI Tranding
22	Fata Buditama	Micro Finance Sales	S1-Manajemen Universitas Mitra Lampung	FI Tranding
23	Ansori Rois Habibi	Micro Finance Sales	S1- Manajemen Universitas Muhamadiyah Metro	FI Tranding
24	Risnawati	Pawning Staff	D3-Ekonomi Pembangunan Universitas Lampung	Pelatihan Dasar Dan Operasional
25	Wahyu Pamungkas	Business Banking	S1-Hukum Ekonomi Syariah IAIN Kediri Jawa Timur	1. Perbankan Syariah Service Layanan 2. Product and Promision
26	Ruri Aprilita	JR. Consumen Banking	S1-Pend.Sejarah Universitas Lampung	Pelatihan Dasar Dan Operasional
27	Anandita	JR. business Banking	S1-Manajemen Universitas Muhammadiyah Bdl	Pelatihan Dasar Dan Operasional

Berdasarkan tabel hasil wawancara dengan sebagian besar karyawan BSM KC Metro dapat diketahui bahwa karyawan berasal dari latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Dari jumlah 34 karyawan,

26 diantaranya menjawab pernah mengikuti program pendidikan dan pelatihan yang diadakan oleh BSM KC Metro, sementara 7 orang karyawan mengatakan tidak mengikuti program diklat dan 1 orang karyawan menjawab belum pernah mengikuti program diklat yang diadakan oleh BSM KC Metro.

Latar belakang pendidikan karyawan di Bank Syariah Mandiri KC Metro berbeda-beda tidak begitu menjadi tolak ukur dasar dalam menjadi karyawan, sehingga karyawan kurang pengetahuan mendasar tentang sistem perbankan syariah yang menggunakan prinsip syariah yang harus benar-benar diterapkan dalam melakukan transaksi antara pihak bank dan nasabah maupun investor, Bank Syariah Mandiri juga memiliki penilaian kinerja yang dinilai oleh pihak internal maupun eksternal, bahkan tidak menutup kemungkinan mereka yang dahulunya pernah terlibat menjadi karyawan bank konvensional menjadi karyawan di bank syariah yang mana memiliki sistem dan prinsip dasar yang berbeda.

4. Tujuan dan Manfaat

Tujuan dan Manfaat yang diharapkan dari pendidikan dan pelatihan yang dilakukan BSM KC Metro adalah:

- a. Jumlah pekerjaan selalu memenuhi target yang telah ditetapkan
- b. Menjalankan target pekerjaan perusahaan penuh dengan perhitungan
- c. Dalam melaksanakan tugas selalu sesuai dengan posisi yang dimiliki
- d. Meneliti kembali tugas yang dimiliki sebelum diserahkan dan dilanjutkan ke unit lain.

- e. Merasa nyaman berkerjasama dengan orang lain
- f. Bersikap baik di lingkungan kerja
- g. Senang mengutarakan pendapat kepada rekan kerja
- h. Tidak membuat nasabah menunggu lama saat sedang bertransaksi
- i. Mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dalam waktu yang telah ditentukan
- j. Memiliki kreatifitas dalam menyelesaikan pekerjaan
- k. Berpikir kreatif guna kepentingan pekerjaan saat diperlukan.¹⁶

Karyawan BSM KC Metro diharapkan setelah mengikuti program diklat dapat melakukan hal-hal tersebut di atas. Diharapkan kinerjanya semakin membaik guna kelangsungan perusahaan dan kepuasan pelanggan BSM KC Metro.

Berikut ini adalah rangkuman jawaban karyawan BSM KC Metro yang telah mengikuti program diklat. Selama mengikuti program pendidikan dan pelatihan para karyawan:¹⁷

- a. Bersemangat mengikuti program diklat
- b. Aktif dalam semua kegiatan
- c. Materi yang disampaikan mudah dipahami
- d. Materi yang diajarkan sesuai dengan bidang kerja
- e. Mengikuti evaluasi guna meningkatkan produktivitas pekerjaan
- f. Materi yang diajarkan tidak hanya teori tetapi juga contoh dan praktek langsung

¹⁶ Wawancara dengan karyawan BSM KC Metro pada 8 Mei-10 Mei 2020

¹⁷ Wawancara dengan karyawan BSM KC Metro pada 8 Mei-10 Mei 2020

- g. Belajar bekerjasama dalam team
- h. Pengalaman dan pengetahuan yang berkaitan dengan dunia perbankan.

5. Tempat Diklat

Perihal tempat diklat Harry Afriyandi, mengatakan sebagai berikut:

*“Pelatihan dan pendidikan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro ada dua tempat, yaitu ada di Jakarta dan di Bandar Lampung. Bagi karyawan yang termasuk golongan atas pelatihan langsung dari Jakarta ini biasanya dilakukan selama 6 bulan sekali dan karyawan selain itu hanya dilakukan di kanwil. Biasanya terjadi pelatihan apabila ada karyawan baru dan adanya perubahan suatu sistem atau ada produk baru. Pelatihan ini dilakukan berdasarkan jabatan dan setiap jabatan mempunyai pelatihan sendiri-sendiri”.*¹⁸

Berdasarkan keterangan di atas diketahui bahwa program diklat yang diadakan oleh pihak BSM KC Metro terdiri dari dua tempat yaitu kantor Pusat di Jakarta dan di Bandar Lampung. Harry Afriyandi juga mengatakan bahwa Program diklat yang diadakan langsung dari kantor pusat di Jakarta dilakukan 6 bulan sekali. Program pendidikan dan pelatihan diadakan ketika ada perubahan sistem atau peluncuran produk baru dan pelatihan bagi karyawan baru. Ditegaskan oleh Harry Afriyandi bahwasanya program pendidikan dan pelatihan yang diadakan oleh pihak BSM ini dilakukan berdasarkan jabatan dan masing-masing jabatan memiliki program pelatihan yang berbeda.

¹⁸ Wawancara dengan Harry Afriyandi selaku *Micro Banking Manager Metro II* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro. Pada tanggal 8 Juni 2020

6. Evaluasi Diklat

Setelah mengikuti program pendidikan dan pelatihan yang diadakan oleh BSM KC Metro selanjutnya adalah evaluasi. Evaluasi dilakukan guna melakukan penilaian berkenaan sejauh mana pemahaman para peserta diklat terkait materi yang telah dipelajari saat mengikuti program pendidikan dan pelatihan.

26 dari 34 karyawan BSM KC Metro menjawab bahwa setelah mengikuti program diklat ada evaluasi atau penilaian bagi kinerja mereka. Evaluasi pelatihan dapat membantu menjadi lebih terlatih dan terampil dalam bekerja. Beberapa mengatakan bahwa Evaluasi yang diperoleh dapat meningkatkan kemampuan dan pemahaman dalam melaksanakan tugas.

“ada evaluasi setelah pelatihan...”
“penilaian kinerja ya...setelah diklat, ada”
*“evaluasi setelah diklat...ada”.*¹⁹

Pernyataan di atas adalah beberapa jawaban karyawan ketika ditanyakan apakah ada atau tidaknya evaluasi atau penilaian setelah pelatihan dan pendidikan sebagian besar menjawab ada evaluasi setelah diadakan program diklat.

Berikut penulis rangkumkan hasil wawancara dengan menggunakan angket dengan 34 karyawan BSM KC Metro.

¹⁹ Wawancara megunakan questionire dengan karyawan BSM KC Metro

Tabel 4.3
Hasil wawancara dengan 34 karyawan BSM KC Metro

No	Nama	Jawaban dari Pertanyaan Angket			
		1	2	3	4
1	Rian Ayatullah Noorie	Pernah	Pelatihan dasar perbankan	Ya	Ada
2	Sobri	Pernah	Team work	Ya	Ada evaluasi
3	Ulil Absor	Pernah	Operasional	Ya	Ada evaluasi
4	Santi Habsari	Pernah	Pelatihan dasar perbankan syariah	Ya	Ada
5	Marina Adam	Pernah	Ilmu yang bermanfaat	Ya	penilaian kinerja ya...setelah diklat, ada
6	Asti sari	Pernah	Pengetahuan tentang perbankan meningkat	Ya	Evaluasi setelah diklat ada
7	Tia Irawan	Pernah	Pengalaman	Ya	Ada
8	Ari akbar	Pernah	Lebih mengenal rekan kerja yang lain	Ya	Ada evaluasi setelah pelatihan
9	Gianto	Pernah	Ilmu dan pengetahuan sesuai job desk	Ya	Ada
10	Rahmad Ersin	Pernah	Kerja team lebih solid	Ya	Ada
11	M.Afif	Tidak	-	-	-
12	Afril	Tidak	-	-	-
13	Abdurrohman Soleh	Tidak	-	-	-
14	Veri Irawan	Pernah	Pelatihan dasar satpam	Ya	Ada
15	Ramdani	Pernah	Materi yang bermanfaat	Ya	Ada
16	Fajar Suryanto	Pernah	Pengalaman dan materi sesuai bidang kerja	Ya	Ada
17	Ahmad Hapidh	Pernah	Dasar-dasar pelayanan pelanggan	Ya	Ada
18	Mundiri	Pernah	Wawasan tentang BSM	Ya	Ada
19	Ari Krisnawati	Pernah	Perbedaan anatar bank conventional dan BSM	Ya	Ada
20	Trialin Safitri	Pernah	Team work	Ya	Ada
21	Eko Sugiarto	Pernah	Pengalaman bekerja sesuai job desk	Ya	Ada
22	Harry Afriyandi	Pernah	Latihan dan praktek kerja nyata	Ya	Ada
23	Heri Susanto	Pernah	Maeri yang bermanfaat	Ya	penilaian kinerja ya, setelah diklat, ada
24	M. Nur Budi Utomo	Pernah	Materi yang bermanfaat	Ya	Ada Evaluasi

No	Nama	Jawaban dari Pertanyaan Angket			
		1	2	3	4
25	Fata Buditama	Pernah	Wawasan bertambah	Ya	Ada
26	Ansori Rois Habibi	Pernah	Pengalaman dan ilmu yang bermanfaat	Ya	Ada
27	Risnawati	Pernah	Ilmu yang bermanfaat	Ya	Ada
28	Wahyu Pamungkas	Pernah	Materi yang beragam dan bermanfaat	Ya	Ada
29	Ruri Aprilita	Pernah	Lebih semangat bekerja	Ya	Ada
30	Anandita	Pernah	Lebih antusias dalam bekerja team	Ya	Ada
31	Welda Agustina	Tidak	-	-	-
32	Agus susilo	Tidak	-	-	-
33	Toni Sahudi	Tidak	-	-	-
34	Fitri Rahmawati	Tidak	-	-	-

Keterangan:

1. Apakah pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan di BSM KC Metro?
2. Apa saja yang diperoleh selama mengikuti pendidikan dan pelatihan di BSM KC Metro?
3. Apakah pendidikan dan pelatihan yang dilakukan BSM KC Metro berhubungan dengan kinerja karyawan?
4. Setelah mengikuti pendidikan dan pelatihan, apakah ada evaluasi bagi kinerja karyawan?

C. Kinerja Karyawan Sebelum dan Sesudah Diklat

1. Kinerja Karyawan Sebelum Diklat

Berdasarkan penelitian diketahui bahwa kinerja karyawan sebelum diadakan diklat terdapat sedikit kendala. Hal ini dikarenakan para

karyawan berasal dari latar belakang pendidikan yang berbeda-beda dan sebagian belum memahami istilah-istilah perbankan. Umumnya yang sering bermasalah adalah karyawan baru atau karyawan magang, dimana mereka belum memiliki skill dan pengalaman dibidang perbankan.

Tidak menutup kemungkinan juga, para karyawan baru tersebut sebelumnya pernah bekerja pada bank conventional yang notabene memiliki aturan dan landasan yang berbeda dengan yang digunakan oleh Bank syariah mandiri. Bank Syariah mandiri menggunakan acuan syariah dalam setiap kegiatan perbankannya.

Akan memakan banyak waktu jika atasan dan senior harus melatih dan mengajari karyawan baru ini satu persatu, untuk itu pihak bank Syariah mandiri mengadakan program pendidikan dan pelatihan bagi para karyawannya. Beberapa hal terkait kinerja karyawan sebelum adanya program pendidikan dan pelatihan telah penulis paparkan pada BAB 1, latar belakang penelitian.

2. Kinerja Karyawan Setelah Diklat

26 karyawan BSM KC Metro yang telah mengikuti program diklat mengatakan bahwa setelah mengikuti program pelatihan membantu mereka menjadi lebih terlatih dan terampil dalam bekerja. Beberapa mengatakan bahwa diklat meningkatkan kemampuan dan pemahaman dalam melaksanakan tugas terlebih berkaitan tentang perbankan.²⁰

²⁰ Rangkuman hasil wawancara dengan karyawan BSM KC Metro. Pertanyaan tentang Evaluasi.

D. Analisis Pelatihan dan Pendidikan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro

Dapat diketahui menurut hasil wawancara di atas program pelatihan dan pendidikan ditujukan guna meningkatkan kinerja karyawan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro. Program diklat yang dilakukan oleh BSM KC Metro memiliki 3 metode yaitu *On the Job Training*, *Training In Class* dan *Management Development* sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik buat nasabah, karena Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro mengutamakan kualitas kinerja karyawannya dengan program pelatihan dan pendidikan tersebut.

Ketiga metode tersebut sangat efektif digunakan untuk melatih calon karyawan dengan dibekali teori terlebih dahulu, dan kemudian dilatih dengan simulasi kerja, calon karyawan yang belum memahami teori pelatihan akan di arahkan dan di bimbing sampai calon karyawan memahami prosedur.

Tujuan dilakukan pelatihan dan pendidikan adalah untuk meningkatkan keterampilan agar sesuai dengan SOP Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro.

1. Kelebihan Metode Diklat yang diadakan oleh BSM

- a. Karyawan melakukan pekerjaan yang sesungguhnya, bukan tugas yang disimulasikan
- b. Karyawan mendapat instruksi dari karyawan senior berpengalaman yang telah melaksanakan tugas dengan baik
- c. Pelatihan dilaksanakan di dalam lingkungan kerja yang sesungguhnya, dalam kondisi normal tanpa membutuhkan fasilitas pelatihan khusus

- d. Bersifat informal, tidak mahal, dan mudah dijadwalkan
- e. Dapat menciptakan hubungan kerja sama langsung antara karyawan dan pelatih
- f. Pelatihan sangat relevan dengan pekerjaan dan membantu memotivasi kinerja tinggi.
- g. Metode ini relative tidak mahal karena orang yang dilatih belajar sambil bekerja, tidak membutuhkan fasilitas di luar kantor yang mahal seperti ruang kelas atau peralatan belajara tertentu
- h. Mendapatkan timbal balik yang cepat atas prestasi mereka.

2. Kekurangan Metode Diklat yang diadakan oleh BSM

- a. Motivasi pelatih kurang untuk melatih, sehingga pelatihan jadi kurang serius
- b. Pelatih dapat melaksanakan tugasnya dengan baik, namun kurang memiliki kemampuan melatih orang lain agar dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik
- c. Pelatih kurang / tidak memiliki waktu untuk melatih dan kemudian menghapus elemen penting dalam proses pelatihan
- d. Karyawan yang tidak terlatih dengan baik mungkin memiliki dampak negatif pada pekerjaan dan organisasional.

Untuk mengatasi kekurangan metode tersebut terletak pada tim *training Learning Center Groub* 1. Apa bila senior yang memberi contoh dalam membimbing sibuk, maka tim training dapat memberikan penjelasan secara manual sehingga calon karyawan yang dilatih tidak

terabaikan, 2. Resiko kesalahan dalam praktek dapat diminimalisir dengan tim training yang selalu fokus dan sigab dalam memantau karyawan yang dilatih.

Tujuan dilakukan diklat adalah guna meningkatkan kemampuan atau kualitas, meminimalisir kesalahan dalam bekerja, mengajak karyawan menjadi senior, meringankan tugas manajer serta membantu karyawan agar mampu mengatasi tanggung jawab di masa depan. Pelatihan dan pendidikan berorientasi pada kondisi sekarang dan masa depan.

Metode Managemen Development atau pengembangan manajemen adalah usaha untuk meningkatkan prestasi dengan menambah pengetahuan, perubahan perilaku atau peningkatan ketrampilan. Sasaran selanjutnya adalah untuk menguatkan perusahaan di masa depan. Pengembangan manajemen kemudian dapat dimulai dengan menggunakan metode *on the job training managerial* yang meliputi: 1. Rotasi pekerjaan 2. Pendekatan bimbingan 3. Belajar bertindak.

Sistem rotasi pekerjaan dilakukan setiap tahun, sesuai dengan kebutuhan organisasi dan yang paling terjait dengan lamanya kerja karyawan. Dengan melakukan rotasi karyawan mampu mengerjakan pekerjaan tertentu. Rotasi juga dapat digunakan untuk promosi jabatan dan karir sesuai pada grade karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro. Manajer dan supervisor sendiri yang akan memantau langsung setiap karyawan dan memberikan penilaian. Setelah satu tahun bekerja karyawan yang dianggap mampu dan berpotensi akan di angkat sebagai

senior di devisi itu atau diorientasikan ke devisi lain untuk mempelajari hal baru.

Pelatihan dan pendidikan yang dilakukan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro sudah memenuhi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persyaratan pelatihan dan pendidikan, seperti pelatihan pada setiap rotasi pekerjaan, melatih penggunaan teknologi terbaru dan perubahan staff pada setiap devisi. Hal ini sesuai dengan yang di jelaskan Mangkuprawira perusahaan harus memenuhi sejumlah faktor yang mempengaruhi persyaratan pelatihan yang meliputi sebagai berikut: semakin banyak tenaga baru smakin banyak pelatihan dan keahlian pekerjan pelatihan untuk pengenalan, sistem dan teknologi baru akan membutuhkan staff yang benar-benar terlatih di bidangnya, banyak sistem komputer yang baru dan gagal karena alasan teknis, tetapi staff belum terlatih bagaimana harus menggunakannya.²¹

Perubahan pekerjaan: pekerjaan banyak yang berubah seiring berubahnya waktu dan pegawai harus menggunakannya. Hal ini tentu bermanfaat bagi kinerja karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro maupun bagi perusahaan sendiri.

3. Kendala yang dihadapi dalam pelatihan dan pendidikan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro.

Perihal kendala yang dihadapi dalam pelatihan dan pendidikan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro, Bapak Harry Afriyandi menyatakan sebagai berikut:

²¹ Wawancara megunakan questionire dengan karyawan BSM KC Metro

*“Pada saat menunggu pemenuhan kuota peserta pelatihan dari pusat pelatihan Learning Center Groub, karyawan yang kurang fokus”.*²²

Kendala-kendala yang berkaitan dengan Diklat di Bank Syariah KC Metro seringkali calon peserta menunggu saat mengikuti program pelatihan, ini karena pemenuhan kuota peserta pelatihan. Sehingga calon karyawan harus menunggu terpenuhinya kuota peserta hingga dapat mengikuti program pelatihan yang di selenggarakan oleh pusat pelatihan pengembangan.

Setiap peserta memiliki latar belakang yang berbeda, seperti pendidikan yang tidak sama, pengalaman kerja dan usianya. Hal ini menyulitkan dan menghambat pelaksanaan pelatihan dan pendidikan karena daya tangkap, presepsi, dan nalar mereka terhadap pelajaran yang diberikan berbeda.

Ketika kuota peserta pelatihan dan pengembangan belum memenuhi standar peserta, maka calon karyawan akan dialihkan pada pelatihan regional lain.

*“kendala-kendala biasanya saat proses pelatihan musti nunggu kuota penuh, misal kalo di Metro ada 2 orang dari Bandar Lampung sudah siap maka diikutkan pelatihan ke sana, jadi ga harus nunggu lama”.*²³

Untuk menghindari hal yang seperti ini pelatih akan memberikan *post test* setiap 2 minggu sekali saat proses pelatihan. *Post test* adalah evaluasi saat materi yang diberikan yang mana pelatih memberikan *post*

²² Wawancara dengan Harry Afriyandi selaku *Micro Banking Manager Metro II* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro. pada tanggal 8 Juni 2020

²³ Wawancara dengan Harry Afriyandi selaku *Micro Banking Manager Metro II* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro. pada tanggal 8 Juni 2020

test dengan maksud apakah peserta pelatihan dan pendidikan mengerti dan memahami materi yang diberikan. Manfaat dilakukan *post test* ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang kemampuan yang dicapai setelah berakhirnya materi tersebut sehingga peserta bisa mengikuti training dengan fokus.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang didapatkan dan analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini maka yang dapat disimpulkan adalah: program pendidikan dan pelatihan karyawan yang diberikan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro, mempunyai tiga metode pelatihan yaitu, *One The Job Training*, *Training In Class* dan *Management Development*. Metode ini terbukti sangat efektif untuk melatih calon karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pendidikan dan pelatihan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro. Hal tersebut dibuktikan dengan 34 karyawan yang telah diwawancarai, 26 karyawan BSM KC Metro yang pernah mengikuti program diklat menjawab bahwa program diklat yang telah mereka ikuti berkaitan atau berhubungan dengan kinerja mereka dalam hal memaksimalkan pelayanan terhadap pelanggan dan evaluasi pelatihan dapat membantu karyawan menjadi lebih terlatih dan terampil dalam bekerja.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki keterbatasan antara lain:

1. Pada Bank Syariah Mandiri KC Metro tidak sepenuhnya memberikan data pelatihan apa saja yang dilakukan pada karyawannya dari beberapa

jawaban pelatihan yang dilakukan hanya ada beberapa saja yang peneliti ketahui.

2. Keterbatasan waktu pada saat pengumpulan data dilapangan dikarenakan jam kerja karyawan yang sangat padat sehingga perlu beberapa minggu untuk dapat mengumpulkan hasil jawaban dari wawancara.

C. Saran

1. Untuk peneliti selanjutnya dapat menggunakan faktor-faktor lain seperti proses rekrutmen karyawan untuk mengukur pelatihan serta kinerja karyawan
2. Untuk hasil yang lebih baik penelitian ini dapat dilakukan di lebih dari satu Bank Syariah sehingga akan mendukung hasil akurat penelitian tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Rianto. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit, 2004.
- Amins, Ahmad. *Manajemen Kinerja Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Laksbag PRESSindo, 2012.
- Bangun, Wilson. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga, 2012.
- Bungin, M. Burhan. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana, 2004.
- Chaizi, Nasucha. *Reformasi Administrasi Publik: Teori dan Praktik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2004.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: Diponegoro, 2005.
- Dewi, Cokorda Istri Ari Sintya & I Made Artha Wibawa. *Pengaruh Stres Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT. BANK BPD Bali Cabang Ubud*. E-Jurnal Manajemen Unud. Vol. 5. No. 12, 2016: 7583-7606 ISSN: 2302-8912.
- Fahmi, Irham. *Manajemen Kepemimpinan Teori & Aplikasi*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Faisal, Sanapiah. *Format-Format Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.
- Gustiriani, Ajeng Dwiayu. *Evaluasi Kinerja Karyawan dalam Memberikan Pelayanan Bagi Pelanggan pada PT. Indosat Cabang Sorong*. Program Studi Administrasi Negara. FISIP. Universitas Muhammadiyah Sorong, 2015.
- Haming, Murdifin dan Mahmud Nurnajamuddin. *Manajemen Produksi Modern Operasi Manufaktur dan Jasa*. Jakarta: Bumi Aksara, 2007.
- Hardiati, Sri. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negerai RI, 2011
- Hasibuan, Malayu. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi revisi. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- Kaswan. *Pelatihan dan Pengembangan untuk Meningkatkan Kinerja SDM*. Jakarta: Rajawali Press, 2013.

- Khoiron. *Analisis Pelatihan dan Pengembangan SDM di MTs Ibnul Qoyyim Putra Piyungan Yogyakarta*. Skripsi Yogyakarta: Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Komunikasi. UIN Sunan Kalijaga, 2014
- Larius, Kosay. “Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan di Kecamatan Cipayung Kota Depok Provinsi Jawa Barat”, dalam *googleweblight.com/?lite_url=http://lariuskosay.blogspot.com/2013/05/pengaruh-pendidikan-pelatihan.html*, 2013.
- Latifah. *Pengembangan Sumber Daya Manusia di Pondok Pesantren Al-Munawwir Krpyak Yogyakarta*. Skripsi Yogyakarta. Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam. UIN Sunan Kalijaga, 2006
- Mangkunegara, A. A. Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013.
- Mangkuprawira, Sjafri. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategi*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004.
- Mangkuprawira, Tb. Sjafri. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2004.
- Manulang. *Manajemen Tenaga Kerja*. Jakarta: Karya Darma IIP, 1996.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cet. 21. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005.
- Muhmidayeli. *Teori-ateori Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Pendidikan*. Bandung. PT. Refika Adiatama, 2014.
- Nawawi, Hadari. *Evaluasi dan Manajemen Kinerja Dilingkungan Perusahaan dan Industri*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006.
- Nawawi, Ismail. *Budaya Organisasi Kepemimpinan & Kinerja*. Jakarta: Kencana Prenada Media, 2013.
- Pratiwi, Shonia Lingga & Hendry Cahyono: *Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Peningkatan Kualitas SDM Bank Syariah Pada Bank Syariah Mandiri KCP Lamongan*. Jurnal Ekonomi Islam Volume 1 Nomor 2. Tahun 2018 Halaman 145-153. 147, dalam <http://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/jei/>
- Prihantoro, Agung. “Peningkatan Kinerja Sumber Daya Manusia Melalui Motivasi. Disiplin. Lingkungan Kerja. dan Komitmen”, dalam Jurnal Value Added. Vol. 8. No. 2. Maret 2012-Agustus 2012. <http://jurnal.unimus.ac.id>.
- Purwanto, Agus Budi. *Pengaruh Motivasi dan Kecerdasan Emosional Terhadap Kinerja Pegawai*. Buletin bisnis dan Manajemen.

- Putra, Darmansyah. *Analisis Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan kepada Masyarakat di Kantor Camat Pasir Penyus kab. Indragiri Hulu*. Pekanbaru: Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2013.
- Ratnasari, Miranda Diah dan Bambang Swasto Sunuharyo. *Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Variabel Mediator Kemampuan Kerja Karyawan Studi Pada Karyawan Pt Petrokimia Gresik*. Jurnal Administrasi Bisnis JAB|Vol. 58 No. 1 Mei 2018|administrasibisnis. studentjournal. ub. ac. id Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
- Salam, Abdus. *Manajemen Insani Dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014,
- Sembiring, Masana. *Budaya dan Kinerja Organisasi*. Bandung: Fokus Media, 2012.
- Siagian, Sondang. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Sofyandi, Herman. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013.
- Subana. *Dasar-dasar Penelitian Ilmiah*. Bandung: Pustaka Setia, 2005.
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- . *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2008.
- Suryabrata, Sumadi. *Metodologi Penelitian*. Edisi 1. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2008.
- Sutrisno, Edi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana, 2009.
- Suwatno dan Donni Juni Priansa. *Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Swasto, Bambang. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UB Press, 2011.
- Tika, Moh Pabundu. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2012.
- Umar, Husein. *Evaluasi Kinerja Perusahaan: Teknik Evaluasi Bisnis dan Kerja Perusahaan Secara Komprehensif. Kuantitatif. dan Modern*. Jakarta: Pustaka Utama, 2005.
- Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
<http://radarmetro.com/2017/10/masyarakat-antusia-di-sunmori-bsm-kc-metro/>



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: iainmetro@metrouniv.ac.id

Nomor : 1036/In.28.3/D.1/PP.00.9/05/2018

28 Mei 2018

Lampiran : -

Perihal : Pembimbing Skripsi

Kepada Yth:

1. Prof. Dr. Enizar, M.Ag
 2. Nizaruddin, S.Ag.,MH
- di - Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Nama : Irmaya
NPM : 141265110P
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1-Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : Pendidikan Dan Pelatihan Sdm Di Bank Syariah Mandiri Kc Metro

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi:
 - 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 Skripsi 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 Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

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

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Metro Dekan Bidang Akd &
Kelembagaan



MUHAMMAD SALEH

OUTLINE

PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Kasus Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro)

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN ABSTRAK

HALAMAN ORISINILITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
 - 1. Tujuan Penelitian
 - 2. Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Kinerja Karyawan
 - 1. Pengertian Kinerja Karyawan
 - 2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan
 - 3. Penilaian Kinerja

- B. Pendidikan dan Pelatihan
 - 1. Pendidikan dan Pelatihan
 - 2. Tujuan dan Manfaat Pendidikan dan Pelatihan
 - 3. Prinsip-Prinsip Pendidikan dan Pelatihan
 - 4. Tahap-Tahap Pendidikan dan Pelatihan
 - 5. Metode Pelaksanaan Program Pendidikan dan Pelatihan
 - 6. Materi Pendidikan dan Pelatihan
 - 7. Evaluasi Pendidikan dan Pelatihan
 - 8. Indikator Kebutuhan Pendidikan dan Pelatihan
- C. Urgensi Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
 - 1. Jenis Penelitian
 - 2. Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
 - 1. Data Primer
 - 2. Data Sekunder
- C. Teknik Pengumpulan Data
 - 1. Wawancara
 - 2. Observasi
 - 3. Dokumentasi
- D. Teknik Analisis Data
- E. Pengecekan Keabsahan Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro
 - 1. Sejarah Singkat Berdirinya Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro
 - 2. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro
 - 3. Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro

4. Produk Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro
- B. Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro
 1. Implementasi Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro.
 2. Kinerja Karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro

BAB IV PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

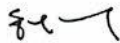
DAFTAR PUSTAKA LAMPIRAN-LAMPIRAN RIWAYAT HIDUP

Metro, Juni 2019
Mahasiswa



Irmaya
NPM. 141265110

Pembimbing I



Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag.
NIP. 19600918 198703 2 003

Pembimbing II



Nizaruddin, S.Ag., M.H.
NIP. 19740302 199902 1 001

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi Kasus Di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro)

1. Wawancara Dengan *Branch Manager* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro
 - a. Berapakah jumlah karyawan yang mengikuti pendidikan dan pelatihan ?
 - b. Diklat apa saja yang diberikan kepada karyawan BSM KC Metro?
 - c. Atas dasar apa kebijakan diklat tersebut diadakan bagi karyawan BSM KC Metro?

2. Wawancara dengan *Micro Banking Manager Metro* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro
 - a. Bagaimanakah pendidikan dan pelatihan yang dilakukan BSM KC Metro untuk meningkatkan kinerja karyawan?
 - b. Apakah tujuan dan manfaat yang diharapkan dari pendidikan dan pelatihan yang dilakukan BSM KC Metro?
 - c. Apakah ada reward atau promosi jabatan setelah diadakan pendidikan dan pelatihan, di BSM KC Metro?

3. Wawancara dengan *Business Banking Relationship Manager* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro
 - a. Pendidikan dan Pelatihan apa yang diadakan oleh BSM KC Metro?
 - b. Berapa lama jadwal pendidikan dan pelatihan yang diadakan oleh BSM KC Metro?
 - c. Apakah materi pendidikan dan pelatihan sesuai dengan tugas yang akan diemban oleh karyawan BSM KC Metro?

4. Wawancara dengan Karyawan Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro

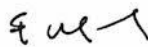
- a. Apakah pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan di BSM KC Metro?
- b. Apa saja yang diperoleh selama mengikuti pendidikan dan pelatihan di BSM KC Metro?
- c. Apakah pendidikan dan pelatihan yang dilakukan BSM KC Metro berhubungan dengan kinerja karyawan?
- d. Setelah mengikuti pendidikan dan pelatihan, apakah ada evaluasi bagi kinerja karyawan?

Metro, Agustus 2019
Mahasiswa



Irmaya
NPM. 141265110

Pembimbing I



Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag.
NIP. 19600918 198703 2 003

Pembimbing II



Nizaruddin, S.Ag., M.H.
NIP. 19740302 199902 1 001



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.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 1159/In.28/D.1/TL.00/06/2020
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Kepala Bank Syari'ah Mandiri Kanca
Metro
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 1158/In.28/D.1/TL.01/06/2020, tanggal 04 Juni 2020 atas nama saudara:


Nama : **IRMAYA**
NPM : 141265110
Semester : 12 (Dua Belas)
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di Bank Syari'ah Mandiri Kanca Metro, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS DI BANK SYARI'AH MANDIRI KANTOR CABANG METRO)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 04 Juni 2020
Wakil Dekan I,


Drs. H. M. Saleh MA
NIP 19650111 199303 1 001



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

Jl. 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.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 1158/In.28/D.1/TL.01/06/2020

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut agama Islam Negeri Metro,
menugaskan kepada saudara:

Nama : IRMAYA
NPM : 141265110
Semester : 12 (Dua Belas)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di Bank Syariah Mandiri Kanca Metro, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS DI BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG METRO)
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terimakasih.

Mengetahui,
Pejabat Setempat,



Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 04 Mei 2020

Wakil Dekan I,



Drs. H.M. Saleh MA
NIP. 19650111 199303 1 001

18 Juni 2020
No. 21/1147-3/107



Kepada,
IAIN METRO
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15A
Metro

PT. Bank Syariah Mandiri
Branch Office Metro Lampung
Jl. Jend. Sudirman No. 43 E-F
Kota Metro 34111
Telp. (0725) 7851606 (Hunting)
Fax. (0725) 7851605
www.mandirisyariah.co.id

U.p.: Yth. Bapak Drs. H. M. Saleh, MA, Wakil Dekan I

Perihal : **PERSETUJUAN PENELITIAN (RISET)**

Assalamualaikum Wr. Wb

Semoga Bapak beserta seluruh staff senantiasa dalam keadaan sehat wal'afiat dan mendapat taufiq serta hidayah dari Allah SWT. Amin.

Menunjuk referensi tersebut di atas, dengan ini kami sampaikan bahwa pelaksanaan penelitian dalam rangka penulisan skripsi mahasiswa dapat dilaksanakan di Bank Syariah Mandiri Branch Office Metro, dengan keterangan sebagai berikut:

No.	Nama	NPM	Prodi/Universitas	Judul Penelitian
1.	Irmaya	141265110	S1 Perbankan Syariah/ IAIN Metro	Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Metro)

Perlu kami tegaskan bahwa dalam pelaksanaan penelitian tersebut agar selalu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. peserta riset harus mematuhi UU Perbankan No. 10 Tahun 1998 serta ketentuan intern Bank Syariah Mandiri yang menyangkut prinsip-prinsip kerahasiaan bank.
2. Peserta riset hanya dapat memperoleh data untuk kepentingan ilmiah dan yang bersangkutan tidak diperkenankan menyebarkan/luaskannya kepada pihak lain.
3. Peserta riset tidak diperkenankan menyalin (foto copy) data dan membuat salinan dokumen nasabah untuk kepentingan pribadi.
4. Peserta melaksanakan riset selama \pm 2 (dua) minggu, dan bila diperlukan dapat diperpanjang dengan jangka waktu maksimal 1 (satu) bulan.
5. Peserta riset di bawah bimbingan dan pengawasan seorang pejabat bank.
6. Peserta riset menyerahkan 1 (satu) buah copy hasil riset yang telah diperiksa/ disetujui oleh pembimbing dan pejabat Bank Syariah Mandiri.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama Bapak kami ucapkan terima kasih. Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT BANK SYARIAH MANDIRI
BRANCH OFFICE METRO LAMPUNG


Eko Sugiarto
Branch Manager


Rahmad Ersin
BOB Manager



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Irmaya Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
NPM : 141265110 Semester / T.A : X / 2018-2019

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
			Perbaiki outline semua bab.	
			Acc Outline	

Dosen Pembimbing II

Nizaruddin, S. Ag., M.H
NIP. 197403021999031001

Mahasiswa Ybs,

IRMAYA
NPM. 141265110



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id; Email: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Irmaya Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / SI PBS
NPM : 141265110 Semester / T.A : X / 2018-2019

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	3/1/2020		Acc Bab 1 & II Revisi ke APD	

Dosen Pembimbing II

Nizaruddin, S. Ag. M.H
NIP. 197403021999031001

Mahasiswa Ybs,

IRMAYA
NPM. 141265110



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, faksimili (0725) 47296, website: www.syariah.metrouiniv.ac.id, E-mail: syariah.iaim@metrouiniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Irmaya**
NPM : 141265110

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
Semester / TA : XII / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
			Perbaiki APD sesuai catatan Acc APD	

Dosen Pembimbing II

Nizaruddin, S.Ag., MH.
NIP. 19740302 199903 1 001

Mahasiswa Ybs.

Irmaya
NPM. 141265110



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, faksimili (0725) 47295, website: www.syahiah.metrouniv.ac.id, E-mail: syahiah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Irmaya
NPM : 141265110

Fakultas / Jurusan : Syariah / HESy
Semester / TA : XII / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Topik	Tanda Tangan
	21 / Mei / 2020	ACC Bab 1 s/d III dan APD lanjut ke lapangan	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs.

Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag
NIP. 19600918 198703 2 003

Irmaya
NPM. 141265110



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507, faksimili (0725)47296, website: www.syariah.metrouniv.ac.id, E-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Irmaya
NPM : 141265110

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
Semester / TA : XII / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Rabu 24/ 6/2020		Acc skripsi Lanjutan ke Pembimbing I	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs.

Nizaruddin, S.Ag., MH.
NIP. 19740302 199903 1 001

Irmaya
NPM. 141265110



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47295; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Irmaya**
NPM : 141265110

Fakultas / Jurusan : Syariah / HESy
Semester / TA : XII / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Topik	Tanda Tangan
	13/7/2020	ACC uty dan gaffar	Y

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs.


Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag
NIP. 19600918 198703 2 003



Irmaya
NPM. 141265110

Foto-Foto Penelitian





**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-601/ln.28/S/U.1/OT.01/07/2020**

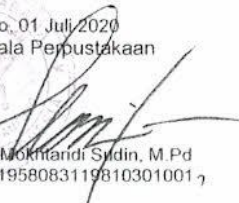
Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Irmaya
NPM : 141265110
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ S1. Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2019 / 2020 dengan nomor anggota 141265110.

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, 01 Juli 2020
Kepala Perpustakaan

Drs. Mokhtaridi Syidin, M.Pd
NIP.1958083119810301001



BIOGRAFI SINGKAT

Irmaya lahir di Notoharjo 21 Mei 1996 dan dibesarkan di 17 polos Notoharjo, Trimurjo, Lampung Tengah, Lampung. Merupakan anak pertama dari Bapak Tarmidi dan Ibu Mujilah, serta memiliki satu saudara perempuan yang bernama Ratna Dwi Marta dan satu saudara laki laki bernama Tirta Adinata Wijaya.

Penulis telah menyelesaikan pendidikan formalnya di TK Dharmawanita Notoharjo pada tahun 2003, selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di SD Negeri 3 Metro Notoharjo lulus pada tahun 2008, dan SMP Negeri 3 Trimurjo lulus tahun 2011. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di SMK Muhamadiyah 3 Metro pada tahun 2014. Kemudian penulis melanjutkan studinya ke jenjang Perguruan Tinggi di IAIN Metro pada tahun 2014 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan SI Perbankan Syariah.