

# **SKRIPSI**

**PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PEMBIAYAAN  
BERMASALAH( *IJARAH MULTIJASA* )  
(Studi Kasus Pada Karyawan BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung)**

**Oleh:**

**AULIA FARADILA  
NPM. 1602100214**



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

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1443 H / 2021 M**

**PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PEMBIAYAAN  
BERMASALAH( *IJARAH MULTIJASA* )  
(Studi Kasus Pada Karyawan BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung)**

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

Oleh:

**AULIA FARADILA**  
NPM. 1602100214

Pembimbing I : Wahyu Setiawan, M.Ag  
Pembimbing II : Upia Rosmalinda, M.E.I

Jurusan S1 Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**  
**1443 H / 2021 M**



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**(IAIN) METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro Telp. (0725) 41507  
Fax. (0725) 47296

**NOTA DINAS**

Nomor : -  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk di Munaqosyahkan**

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Metro  
Di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi yang disusun oleh:

Nama : AULIA FARADILA  
NPM : 1602100214  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA  
PEMBIAYAAN BERMASALAH (IJARAH MULTIJASA)  
(Studi Kasus di BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung)

Sudah kami setuju dan dapat **dijjukan** ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk di Munaqosyahkan. Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Pembimbing I

**Wahyu Setiawan, M.Ag**  
NIP. 198003162005011008

Metro, September 2021  
Pembimbing II

**Upia Rosmahinda, M.E.I**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA  
PEMBIAYAAN BERMASALAH (IJARAH MULTIJASA)  
(Studi Kasus di BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung)

Nama : AULIA FARADILA  
NPM : 1602100214  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

## MENYETUJUI

Untuk di Munaqosyahkan dalam seminar proposal Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Pembimbing I



Wahyu Setiawan, M.Ag  
NIP. 198005162005011008

Metro, September 2021  
Pembimbing II



Upia Rosmalinda, M.E.I



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Jiringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp : (0725) 41507, Faksimil : (0725) 47299  
Website : www.metrouniv.ac.id E-mail : iainmetro@metrouniv.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

No. B-4542 / 11.28.3 / D / PP.00.9 / 12 / 2021

Skripsi dengan Judul: PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PEMBIAYAAN BERMASALAH ( *IJARAH MULTIJASA* ) (Studi Kasus Pada Karyawan BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung), disusun Oleh: AULIA FARADILA, NPM. 1602100214, Jurusan: SI Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas: Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Jumat/26 November 2021.

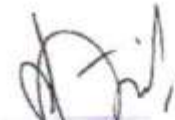
**TIM PENGUJI MUNAQOSYAH**

Ketua/Moderator : Wahyu Setiawan, M.Ag

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

Penguji II : Upia Rosmalinda, M.E.I

Sekretaris : Atika Ria Sari, M.B.A

()  
.....  
()  
.....  
()  
.....  
()  
.....

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
  
**Dr. Mat Jilii, M.Hum**  
NIP. 196208121998031001



## **ABSTRAK**

### **PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PEMBIAYAAN BERMASALAH (*IJARAH MULTIJASA* )**

**(Studi Kasus Di BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung)**

**Oleh :**

**AULIA FARADILA**

Sumber daya manusia (SDM) merupakan asset organisasi yang paling penting dan membuat sumber daya lainnya menjadi bekerja. BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung merupakan salah satu LKS yang ada di Lampung dengan mayoritas karyawan yang dimiliki berlatar belakang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA). Namun, disisi lain BPRS MAU pada dasarnya mendongkrak kemampuan sumber daya manusianya / karyawan melalui berbagai macam program pelatihan.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*) dan bersifat deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini sumber data primer dan sumber data sekunder. Untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan, peneliti menggunakan dua metode pengumpulan data yakni wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan terbukti dapat berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Hal ini telah dibuktikan dengan adanya pelatihan kinerja karyawan BPRS Mitra Agro Bandar Lampung menjadi meningkat karena semakin bertambahnya pengetahuannya dan meningkatnya jumlah nasabah yang disebabkan oleh peningkatan kualitas layanan nasabah setelah diadakannya pelatihan.

**Kata Kunci : Pendidikan, Pelatihan, Kinerja, Pembiayaan.**

## ORISINALITAS PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aulia Faradila

NPM : 1602100214

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Judul Skripsi : PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PEMBIAYAAN BERMASALAH (*IJARAH MULTIJASA*) (Studi Kasus Pada Karyawan BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung)

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

Metro, November 2021

Yang Membuat Pernyataan,



**Aulia Faradila**  
NPM. 1602100214

## MOTTO

لَهُر مُعَقَّبَتٌ مِّنْ بَيْنِ يَدَيْهِ وَمِنْ خَلْفِهِ ۖ يَحْفَظُونَهُ مِنْ أَمْرِ اللَّهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا  
بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ ۗ وَإِذَا أَرَادَ اللَّهُ بِقَوْمٍ سُوءًا فَلَا مَرَدَّ لَهُ ۗ وَمَا لَهُمْ مِنْ  
دُونِهِ مِنْ وَّالٍ ﴿١١﴾

Artinya : Baginya (manusia) ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, dari depan dan belakangnya. Mereka menjaganya atas perintah Allah. Sesungguhnya Allah tidak mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka mengubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri. Dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap suatu kaum, maka tak ada yang dapat menolaknya dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia. (Q.S Ar-Rad [249] :11).<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung : CV. Diponegoro, 2005, 249.



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan dan kekuatan kepada peneliti, berkat kasih dan sayang-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini peneliti persembahkan dengan hati yang tulus dan penuh rasa kasih sayang kepada:

1. Ibuku tercinta Ibu Farida Yuliana, dan bibiku Hilmawati yang telah berjuang dan berkorban sekuat tenaga untuk memberikan yang terbaik, serta tak henti-hentinya memberikan dukungan semangat serta doanya kepadaku.
2. Adikku tersayang Muhammad Elyas Ravega dan suami tersayang Bayu Tri Pamungkas yang selalu memberikan semangat kepadaku.
3. Almamaterku tercinta IAIN Metro Lampung

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan di 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. Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag., PIA, selaku Rektor IAIN Metro,
2. Dr. Mat Jalil, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M, selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
4. Bapak Wahyu Setiawan, M.Ag, selaku pembimbing I. Terimakasih telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Ibu Upia Rosmalinda, M.E.I, selaku Pembimbing II. Terimakasih telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
6. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
7. Catur Desi Nurvita dan Rizka Adesnita. Terimakasih telah memberikan dukungan, saran dan semangat serta mendoakan untuk keberhasilan skripsi ini.

8. Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah angkatan 2016 khususnya kelas F. Terimakasih untuk canda, tawa, tangis dan perjuangan pahit manis yang kita lewati bersama selama pendidikan ini.

Kritikdan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, November 2021

Peneliti,



**Aulia Faradila**

NPM.1602100214

## DAFTAR ISI

	<b>Hal</b>
<b>HALAMAN SAMPUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN NOTA DINAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN.....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	10
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	10
D. Penelitian Relevan.....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>14</b>
A. Pendidikan.....	14
1. Pengertian Pendidikan.....	14
2. Tujuan Pendidikan.....	16
3. Manfaat Pendidikan.....	16
4. Indikator-Indikator Pendidikan .....	17
5. Peran Pendidikan Dalam Kinerja Karyawan.....	19
B. Pelatihan.....	20

1. Pengertian Pelatihan.....	20
2. Manfaat dan Tujuan Pelatihan.....	22
3. Komponen-Komponen Pelatihan .....	22
4. Peran Pelatihan Dalam Kinerja Karyawan .....	23
C. Kinerja Karyawan .....	24
1. Pengertian Kinerja Karyawan .....	24
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....	26
3. Penilaian Kinerja Karyawan .....	29
4. Tujuan dan Manfaat Kinerja .....	33
5. Kriteria Dalam Penilaian Kinerja Karyawan .....	34
6. Aspek-Aspek Mengukur Kinerja Karyawan.....	35
D. Pembiayaan Bermasalah .....	37
1. Pengertian Pembiayaan Bermasalah .....	37
2. Penyebab Pembiayaan Bermasalah.....	38
3. Penanganan Pembiayaan Bermasalah.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	41
1. Jenis Penelitian.....	41
2. Sifat Penelitian .....	41
B. Sumber Data.....	42
1. Sumber Data Primer.....	42
2. Sumber Data Sekunder.....	44
C. Teknik Pengumpulan Data.....	44
1. Wawancara.....	45
2. Dokumentasi .....	46
D. Teknik Analisis Data.....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>48</b>
A. Gambaran Umum BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung .....	48

1. Sejarah PT BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung .....	48
2. Visi Misi Dan Motto BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung .....	49
3. Struktur Organisasi BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung .....	49
4. Produk-Produk BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung .....	54
B. Tingkat Pendidikan dan Pelatihan Karyawan Pada BPRS Mitra Agro Usaha.....	57
C. Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pembiayaan Bermasalah .....	64
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>71</b>
A. Kesimpulan .....	71
B. Saran.....	71

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN-LAMPIRAN**

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

1.1	Jenjang Pendidikan .....	5
4.1	Jenjang Pendidikan .....	57
4.2	Karyawan BPRS Mitra Agro Usaha Yang Mengikuti Pelatihan Oleh Pihak Luar Bank Tahun 2017 .....	61
4.3	Karyawan BPRS Mitra Agro Usaha Yang Mengikuti Pelatihan Oleh Pihak Luar Bank Tahun 2018 .....	62
4.4	Jumlah Nasabah BPRS Mitra Agro Usaha Tahun 2016-2018 .....	69

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Pembimbing Skripsi
2. Surat Research
3. Surat Balasan Research
4. Surat Keterangan Bebas Pustaka
5. Surat Keterangan Lulus Turnitin
6. Blangko Konsultasi Bimbingan Skripsi
7. Daftar Riwayat Hidup



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sumber daya manusia (SDM) dalam beberapa tahun terakhir ini telah mengalami pergeseran cara pandang. Awalnya, sumber daya manusia tidak lebih dari faktor produksi yang lain, sementara sekarang sumber daya manusia dipandang sebagai faktor yang sangat menentukan dan strategis dalam merealisasikan visi dan misi organisasi dibandingkan dengan faktor lainnya. Pergeseran tersebut menimbulkan konsekuensi perubahan di dalam perspektif pemikiran maupun praktik pengelolaan sumber daya manusia, baik di lingkungan organisasi publik maupun organisasi bisnis.

Sumber daya manusia merupakan aset organisasi yang paling penting dan membuat sumber daya organisasi lainnya menjadi bekerja. Dengan demikian, tanpa sumber daya manusia maka sumber daya lainnya akan menganggur dan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi. Untuk mencapai tujuan organisasi, tentunya karyawan dituntut untuk memaksimalkan kinerja yang dia miliki.

Karyawan adalah sumber daya manusia yang menjadi salah satu bagian penting dalam suatu lembaga untuk bekerja pada suatu entitas bisnis secara profesional dan memperoleh upah berdasarkan hasil pencapaiannya.<sup>2</sup> Mereka memiliki hak dan kewajiban yang harus dilakukan sesuai ketentuan

---

<sup>2</sup> Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2009), 47

perusahaan. Sehingga terjadi umpan balik yang sesuai seperti yang ditawarkan oleh perusahaan.

Bekerja merupakan kewajiban dan dambaan bagi setiap orang untuk SWT dalam Al-Qur'an Surat At-Taubah ayat 105:

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ  
وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: *Dan Katakanlah bekerjalah kamu, maka Allah dan rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang mengetahui akan yang ghaib dan nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan*(Qs.At-Taubah [9]:105)<sup>3</sup>

Islam memberikan penilaian yang tinggi terhadap kerja, karena kerja merupakan pokok keberlangsungan hidup manusia, baik secara individu maupun sosial, biologis maupun fisiologis. Secara biologis manusia harus mengupayakan materi untuk membangkitkan gairah hidup. Secara fisiologis manusia harus mencari nilai yang ada dibalik materi yang ditangkap oleh panca inderanya. Oleh karena itu, untuk mencapai produktifitas kerja karyawan diperlukan latar belakang pendidikan dan kesesuaian jurusan dalam melakukan pekerjaannya agar karyawan tersebut dapat bekerja secara efektif dan efisien.

Pendidikan yang dimiliki seseorang harus sesuai dengan pekerjaan yang diembannya. Oleh karena itu, latar belakang pendidikan sangat diutamakan. Meningkatnya kualitas karyawan dapat dicapai apabila ada pendidikan yang merata dan bermutu, disertai dengan peningkatan dan

<sup>3</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: CV. Diponegoro, 2005), 162

perluasan pendidikan, keahlian dan keterampilan sehingga semakin meningkat pula aktivitas dan produktivitas karyawan sebagai pelaku ekonomi.<sup>4</sup>

Pendidikan adalah usaha untuk membina kepribadian dan mengembangkan kemampuan manusia Indonesia baik itu jasmaniah maupun rohaniah.<sup>5</sup> Pendidikan dalam arti sempit yaitu untuk meningkatkan keahlian dan kecakapan karyawan secara efektif. Seorang yang efektif pada jabatannya akan mendapatkan hasil yang optimal. Hal inilah yang memotivasi perusahaan memberikan pendidikan terhadap karyawannya.<sup>6</sup>

Kesesuaian pendidikan dalam pekerjaan sangat penting guna melancarkan kegiatan operasional perusahaan. Dalam suatu perusahaan, maupun organisasi sering kali dituntut untuk memiliki karyawan yang kompeten dan memiliki kinerja yang baik. Peran karyawan sangat menentukan bagi berhasil tidaknya perusahaan dalam mencapai sasaran yang ditetapkan. Perusahaan sangat mengharapkan karyawan untuk memiliki kinerja yang lebih tinggi sehingga memberi nilai tambah bagi perusahaan. Menurut Hasibuan bahwa penempatan karyawan yang tepat merupakan salah satu kunci untuk memperoleh prestasi kerja yang optimal dari setiap karyawan. Apabila karyawan memiliki latar belakang pendidikan yang tidak sesuai dengan yang dibutuhkan oleh organisasi maka bisa jadi akan membutuhkan waktu yang lama bagi karyawan untuk bisa menyesuaikan diri dengan bidang

---

<sup>4</sup> Ahmad Munir, "Kerja Perspektif Al-Qur'an", Jurnal Al-Tahrir, Vol.11 No. 1, Mei 2011, 3

<sup>5</sup> Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2001), 69

<sup>6</sup> *Ibid.*, 80

kerja yang akan dikerjakannya. Maka dari itu pendidikan yang ditempuh akan berdampak bagi tanggung jawab dan kinerja karyawan terhadap pekerjaannya. Tingkat pendidikan seseorang dapat mempengaruhi pengembangan karier dengan artian semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang karyawan cenderung akan semakin tinggi atau semakin berkembang kariernya.<sup>7</sup>

Kenyataannya di dunia kerja masih banyak penempatan pekerjaan untuk karyawan yang tidak sesuai dengan nya. Padahal kesesuaian jurusan dalam pekerjaan sangat penting. Banyak tenaga kerja yang tidak sesuai dengan keahliannya. Dalam suatu pekerjaan seorang karyawan harus memiliki pengalaman kerja. Pengalaman kerja didapatkan pada karyawan yang telah memiliki jam kerja lebih banyak yang diharapkan akan mempunyai penyelesaian dari berbagai macam persoalan, sesuai dengan kemampuan individual, masing-masing karyawan.<sup>8</sup> Pengembangan SDM karyawan dapat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan.

Latar belakang pendidikan yang dimiliki karyawan BPRS MAU Bandar Lampung pun berbeda-beda, baik lulusan ekonomi maupun yang lainnya. Karyawan yang berasal dari jurusan ekonomi syariah maupun konvensional maupun syariah tidak selalu dianggap lebih produktif dibanding dengan jurusan di ilmu pengetahuan lainnya. Seperti yang ditunjukkan dalam tabel berikut ini:

---

<sup>7</sup> Arnis Alfiyana, "Pengaruh Pendidikan dan Masa Kerja Terhadap Tanggung Jawab Karyawan Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Karyawan PT BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung)" <http://repository.radenintan.ac.id/2612/>, diunduh pada tanggal 24 November 2020

<sup>8</sup> *Ibid*

**Tabel 1.1**  
**Jenjang Pendidikan**

No	Pendidikan	Karyawan	Jabatan	Persentase
1	SMA	9	Financing analyst, Teller, Sales Officer, Office Boy, Customer Service	42,9%
2	D3	5	Direktur, Manajaer Operasional, Teller, IT, SPI	23,8%
3	S1	7	Direktur Utama, Manajer Marketing, Sales Officer, Financing Suport, Umum & Sekretariat	33,3%
Total		21		100 %

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Terlihat disinibahwa rata-rata pendidikan terakhir karyawan berasal dari SMA. Karyawan yang pendidikan terakhirnya SMA berjumlah 9 orang dengan presentase 42,9% , yang menduduki jabatan sebagai Financing analyst (SMA), Teller (SMA), Sales officer (SMK), Office boy (SMA), Customer service(SMA). Selanjutnya yang tingkat pendidikannya D3 berjumlah 5 karyawan yang menjabat sebagai direktur, manajer operasinal, Teller Kantor Kas, IT, dan SPI dengan presentase 23,8 %. Lalu untuk lulusan S1 berjumlah 7 karyawan yang menjabat sebagai Direktur Utama, Manajer Marketing, Salles Officer, Financing Suport, serta Umum & Sekertaris dengan presentase 33,3%.

Pelatihan adalah bagian pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan di luar sistem pendidikan yang berlaku, dalam waktu yang relatif singkat dan dengan metode yang lebih mengutamakan praktek daripada teori.<sup>9</sup> Pelatihan harus tergantung kepada kebutuhan pekerjaan tergantung pada berbagai faktor, yaitu waktu, biaya, jumlah peserta, tingkat pendidikan dasar peserta, latar belakang

---

<sup>9</sup>*Ibid.*, 69

peserta, dan lain-lain.<sup>10</sup> Pendidikan dan pelatihan tentunya memiliki peran penting terhadap kinerja seseorang.

Menurut Mohammad Mahsun, yang dimaksud dengan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan kegiatan/program/kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi suatu organisasi yang tertuang dalam strategis *planning* suatu organisasi. Kesiapan dan keterampilan seseorang tidak cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya.<sup>11</sup> Kinerja karyawan adalah hasil kerja selama periode dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misal standar, target/sasaran atau kriteria yang telah disepakati bersama.<sup>12</sup> Kinerja karyawan juga diartikan sebagai hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Perkembangan perekonomian yang semakin kompleks saat ini tentunya tidak terlepas peran serta perbankan. Peranan perbankan dalam memajukan perekonomian suatu negara sangatlah besar. Hampir semua sektor yang berhubungan dengan berbagai kegiatan keuangan selalu membutuhkan jasa bank.

Keberhasilan mengelola pembiayaan yang akan disalurkan merupakan salah satu faktor yang akan menentukan dalam bisnis perbankan syariah.

---

<sup>10</sup>*Ibid.*, 77

<sup>11</sup> Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2004), 107

<sup>12</sup> Susilo Maryoto, *Managemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: BPFE UGM,2000),

Namun, tidak bisa dikesampingkan bahwa penyaluran pembiayaan memiliki resiko pembiayaan bermasalah. Secara umum pembiayaan bermasalah disebabkan oleh faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu faktor yang ada dalam perusahaan sendiri, dan faktor utama dalam faktor ini adalah faktor managerial. Jadi timbulnya masalah-masalah disebabkan perusahaan sendiri.

Pembiayaan bermasalah yaitu pembiayaan yang menurut kualitasnya didasarkan atas resiko kemungkinan terhadap kondisi dan kepatuhan nasabah pembiayaan dalam memenuhi kewajiban untuk membayarkan bagi hasil, serta melunasi pembiayaannya.<sup>13</sup> Salah satu produk pembiayaan bermasalah yang banyak diminati oleh masyarakat pada bank syariah adalah pembiayaan ijarah multijasa. Ijarah adalah akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa, melalui pembayaran upah sewa, tanpa diikuti dengan pemindahan kepemilikan atas barang itu sendiri.<sup>14</sup> Pembiayaan ijarah multijasa yaitu pembiayaan yang diberikan oleh pihak bank kepada pihak nasabah untuk memperoleh manfaat atau suatu jasa, misalnya pelayanan kesehatan, ketenagakerjaan, pendidikan dan kepariwisataan. ketentuan berkaitan dengan ijarah multijasa didasarkan kepada Fatwa DSN-MUI No. 44/DSN-MUI/VII/2004 1 Agustus 2004 tentang Pembiayaan Multijasa.<sup>15</sup>

---

<sup>13</sup> A.Wangsawidjaja Z, *Pembiayaan Bank Syariah*, ( Jakarta: Gramedia Pustaka Utama,2017),89

<sup>14</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, ( Jakarta:Gema Insani, 2001),117

<sup>15</sup> Fatwa Dewan Syari'ah NO. No. 44/DSN-MUI/VII/2004 Tentang Pembiayaan Multijasa

Berdasarkan hasil survey yang diperoleh BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung didapatkan informasi bahwa produk ijarah multijasa mengalami peningkatan pembiayaan bermasalah.

Keterangan	Desember 2018	Desember 2019	Desember 2020
Pembiayaan Bermasalah	35 nasabah	40 nasabah	46 nasabah
Nilai Pembiayaan bermasalah	Rp. 344.680.000,00	Rp. 396.890.000,00	Rp. 457.890.000,00

Sumber: BPRS MAU Bandar Lampung

Dari data diatas menunjukkan , jumlah nasabah pembiayaan bermasalah pada tahun 2018 berjumlah 35 nasabah yang memiliki nilai pembiayaan Rp. 344.680.000,00, kemudian pada tahun 2019 jumlah nasabah pembiayaan bermasalah mengalami peningkatan atau kenaikan sebanyak 5 nasabah menjadi 40 nasabah yang bernilai Rp. 396.890.000,00 lalu pada tahun 2020 mengalami peningkatan lagi sebesar 6 nasabah menjadi Rp.457.890.000,00.<sup>16</sup>

Berdasarkan penuturan Ibu Agritia Gita, diketahui bahwa pembiayaan bermasalah pada produk ijarah multijasa biasanya disebabkan karena kurang cermatnya bank dalam pengecekan latar belakang dan karakter nasabah. Selain itu, nasabah juga terkadang dengan sengaja tidak membayar angsuran pembiayaan karena digunakan untuk keperluan lain.

Kemudian menurut Ibu Ratna Agustina selaku financing support, penyebab pembiayaan bermasalah pada produk pembiayaan ijarah multijasa

<sup>16</sup> Wawancara dengan Agritia Gita Pertiwi, Manajer Operasional PT. BPRS Mitra Agro Usaha, Bandar Lampung ( 20 Januari 2021)



dikarenakan tidak tepatnya waktu merealisasi pembiayaan yang akan disalurkan pada nasabah, terlalu lama proses keputusan dan pencairan pembiayaan, sehingga menyebabkan nasabah tidak dapat mengalokasikan dananya sesuai dengan kebutuhannya.<sup>17</sup>

Berdasarkan observasi pada pra penelitian yang telah dilaksanakan di kantor BPRS MAU Bandar Lampung, pada tanggal 10 Desember 2020, dapat dilihat bahwa dari 21 karyawan BPRS MAU, rata-rata jenjang pendidikannya adalah SMA dengan berbagai macam jurusan. Namun, disisi lain juga BPRS pada dasarnya mendongkrak kemampuan sumber daya manusianya / para karyawan melalui berbagai macam program pelatihan. Pelatihan ini pada dasarnya diharapkan untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan, namun kenyataannya dari 3 tahun terakhir pada tahun 2018 sampai 2020 justru pada pembiayaan bermasalah terutama di akad ijarah multijasa mengalami peningkatan. Oleh karena itu, peneliti tertarik lebih lanjut untuk mengkaji bagaimana pengaruh dari pendidikan dan pelatihan itu sendiri terhadap kinerja karyawan didalam mengatasi pemnbiayaan bermasalah yang ada di BPRS MAU.

Untuk itu peneliti sangat tertarik untuk mengambil judul penelitian **Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pembiayaan Bermasalah ( Ijarah Multijasa ) Studi Pada Karyawan PT. BPRS MAU Bandar Lampung.**

---

<sup>17</sup> Wawancara dengan Ratna Agustina, Financing Support PT. BPRS Mitra Agro Usaha, Bandar Lampung ( 20 Januari 2021)

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut: Bagaimana kinerja karyawan yang ada di BPRS MAU Bandar Lampung terhadap pendidikan yang dimiliki sekaligus pelatihan yang dilakukan atau diterima selama menjadi karyawan ?

## **C Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah: Untuk mengetahui bagaimana kinerja karyawan yang ada di BPRS MAU Bandar Lampung terhadap pendidikan yang dimiliki sekaligus pelatihan yang dilakukan atau diterima selama menjadi karyawan

### **2. Manfaat Penelitian**

- a. Secara teoretis, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai sumbangsih pemikiran yang bisa memperkaya khazanah keilmuan dalam bidang Perbankan Syariah khususnya terkait pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan oleh Perbankan Syariah dalam hal ini adalah BPRS MAU terhadap kinerja karyawan dalam menghadapi pembiayaan bermasalah.
- b. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi salah satu masukan pemikiran bagi BPRS untuk menentukan langkah-langkah dalam menghadapi masalah mengenai kinerja karyawan terhadap pembiayaan bermasalah khusus di BPRS MAU Bandar Lampung dan bagi peneliti selanjutnya penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan

referensi atau penelitian sejenis dan sebagai pengembangan penelitian lebih lanjut. Penelitian ini juga merupakan bahan informasi tentang pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan pada pembiayaan bermasalah.

#### **D Penelitian Relevan**

Penelitian relevan adalah penelitian karya orang lain yang secara substanti ada kaitannya dengan tema atau topik penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.<sup>18</sup> Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti membahas tentang Peranan Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan terdapat penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Oleh karena itu, dalam penelitian relevan peneliti memaparkan beberapa penelitian ilmiah yang terkait dengan pembahasan peneliti.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Irmaya mahasiswa S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro tahun 2019 yang berjudul Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan (studi kasus di Bank Syariah Mandiri KC Metro).<sup>19</sup> Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada fokus penelitian yaitu tentang pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan sedangkan fokus peneliti untuk mengetahui pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan pada pembiayaan bermasalah. Serta

---

<sup>18</sup>Zuhairi, dkk, *Pedoman Penulisan Skripsi*, (Metro: Institut Agama Islam Negeri (IAIN Metro, 2018), 20.

<sup>19</sup> Irmaya, "*Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan(studi kasus di Bank Syariah Mandiri KC Metro)*, (Metro: IAIN Metro, 2020)

perbedaannya pada tempat studi kasus penelitian. Penelitian tersebut memiliki persamaan mengenai pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan.

2. 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 Petrokimian Gresik). Hasil penelitian tersebut diperoleh kesimpulan bahwa pendidikan dan pelatihan menghasilkan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Petrokimia Gresik<sup>20</sup>. Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada fokus penelitian. Fokus penelitian relevan di atas membahas mengenai variabel mediator kemampuan kerja karyawan, sedangkan pada penelitian ini hanya peranan pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan pada pembiayaan bermasalah. Penelitian tersebut memiliki persamaan mengenai pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Novia Isprianti yang berjudul Peran Pelatihan Dan Pengembangan Dalam Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) Pada BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro .<sup>21</sup> Fokus penelitian yaitu keefektifan pelatihan dan pengembangan yang dilakukan

---

<sup>20</sup> Miranda Diah Ratnasari dan Bambang Swasto Sunuharyo, "*Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT Petrokimia Gresik)*", Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 58 No. 1 Mei 2018

<sup>21</sup> Novia Isprianti, "*Peran Pelatihan Dan Pengembangan Dalam Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) Pada BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro*", (Metro:IAIN Metro, 2016)

oleh pihak BPRS Metro Madani agar dapat bersaing dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.

Perbedaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti terletak pada tujuan penelitian, penelitian yang dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk mengetahui peran penting pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan pada pembiayaan bermasalah BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung. Penelitian tersebut memiliki persamaan dalam pembahasan mengenai pelatihan karyawan.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Pendidikan

##### 1. Pengertian Pendidikan

Pendidikan adalah proses pengembangan dan pembentukan manusia melalui tuntunan dan petunjuk yang tepat disepanjang kehidupannya dan mencakup disegala bidang.<sup>22</sup>

Salah satu cara untuk membangun dan meningkatkan mutu sumber daya manusia (SDM) menuju eraglobalisasi yang penuh dengan tantangan sehingga dapat disadari bahwa pendidikan adalah merupakan sesuatu yang sangat mendasar bagi setiap pribadi.<sup>23</sup> Pendidik adalah orang dewasa yang bertanggung jawab memberi bimbingan atau bantuan kepada anak didik dalam perkembangan jasmani dan rohaninya agar mencapai kedewasaan.

Menurut Sutrisno , pendidikan sebagai totalitas interaksi manusia untuk pengembangan untuk pengembangan seutuhnya, dan pendidikan merupakan proses yang terus menerus berkembang, dan dihadapkan pada masalah keterbatasan sumber, oleh karena itu perlu diterapkan suatu system manajemen yang memungkinkan keberhasilan misi pendidikan.<sup>24</sup>

Pendidikan sangat penting bagi setiap individu, pendidikan secara singkat didefinisikan sebagai suatu kegiatan untuk meningkatkan kinerja

---

<sup>22</sup>Arnos Neolaka, *Isu-isu Pendidikan Utama dan Tetap Penting Namun Terabaikan*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2019), 44-45

<sup>23</sup>Veitzal Rivai & Sylviana Murni, *Education Manajemen: Analisis Teori dan Praktik*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2009), 1

<sup>24</sup>Sutrisno, Edy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana, 2011), 65

dimasa mendatang. Pendidikan adalah proses secara sistematis untuk mengubah tingkah laku seseorang untuk mencapai tujuan organisasi. Pendidikan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan untuk melaksanakan pekerjaan. Pendidikan memiliki orientasi saat ini dan membantu pegawai untuk mencapai keahlian dan kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya.

Dari segi karir perbankan, pendidikan merupakan perolehan pengetahuan mengenai berbagai pokok yang menghasilkan latar belakang untuk suatu karir perbankan. Pendidikan membantu kita dalam memutuskan suatu bagian tindakan, tetapi tidak melengkapi keterampilan melaksanakannya.<sup>25</sup>

Tenaga kerja membutuhkan tambahan kualitas dalam bekerja, salah satunya yaitu melalui pendidikan dan pelatihan tambahan, kebijakan yang paling umum adalah membantu memperbaiki kinerja dan memberikan penghargaan terhadap pribadi mereka , namun yang perlu di garis bawahi adalah pendidikan dan pelatihan berguina untuk membimbing tenaga kerja agar menjadi lebih cakap, berguna dan bernilai.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Hasanuddin Rahman, *Membangun Micro Banking*, ( Yogyakarta: Pustaka Widyatama, 2004), 51

<sup>26</sup> Siswanto Sastrohadiwiryono, *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia*, cet ke-3, (Jakarta: Bumi Aksara,2006),207.

## **2. Tujuan Pendidikan**

Tujuan pendidikan sangat beragam, tergantung dari pribadi masing-masing, ada yang bertujuan menambah ilmu, untuk modal pekerjaan, bahkan ada yang bertujuan hanya sebagai syarat sebagai bagian dari keluarga besar berpendidikan tinggi. Untuk hal itu ada tiga kategori tujuan dari pendidikan, yaitu tujuan pendidikan untuk kepentingan pribadi, keluarga, dan negara (bahkan dunia). Pendidikan bermanfaat untuk mengarahkan manusia ke cita-citanya dimasa depan.

Pendidikan juga bermanfaat untuk mendidik manusia menjadi orang yang berilmu dan berakhlak mulia.

## **3. Manfaat Pendidikan**

Pembahasan tentang mamfaat pendidikan harus diawali dengan dua pengamatan dasar. Pertama, bahwa orang-orang dengan pendidikan yang lebih tinggi berbeda dengan orang yang kurang berpendidikan, pengamatan kedua, adalah perubahan individu yang terjadi setelah mereka mendapatkan pendidikan yang lebih tinggi. Setiap individu memiliki karakteristik yang berbeda-beda sehingga setiap karakteristik tersebut harus dapat dipahami agar mereka dapat mencapai manfaat dalam pendidikan. Sebagai tambah pengaruh orang lain dalam masyarakat dapat mempengaruhi pendidikan, baik secara langsung maupun tidak langsung (keluarga, teman-teman dan guru).



Manfaat yang akan diperoleh mudah sekali untuk dijelaskan, tiap individu yang belajar membaca disekolah, akan lebih baik dari pada mereka yang tidak dapat membaca.<sup>27</sup>

Fungsi memahami pendidikan, penting sekali untuk mengetahui apa manfaat yang meluas dari pendidikan agar dalam mengalokasi sumber tidak hanya antara berbagai macam dan tingkat sekolah, tetapi juga antara pendidikan dan juga program sosial. Manfaat pendidikan juga harus dihargai untuk memutuskan bagaimana membiayai pendidikan pada tingkat yang berbeda, secara mendasar pengetahuan diperlukan sebagai manfaat pendidikan sehingga proses pendidikan dapat dievaluasi melalui analisis harga manfaat yang berhubungan dengan alokasi dana dan dalam penetapan manajemen.

Bagisebagian orang, pendidikan merupakan hal yang paling utama yang harus mereka lalui, bahkan semenjak seseorang berusia enam tahun atau kurang, mereka sudah mulai memasuki dunia pendidikan formal. Berapa lama pendidikan resmi yang harus kita jalani, ini tergantung dari kemampuan seseorang menjalaninya, ada yang sampai berumur dua puluh sampai tiga puluh tahun bahkan lebih, kesempatan dan keinginan seseorang sangat berperan dalam hal ini.<sup>28</sup>

#### **4. Indikator-indikator Pendidikan**

Latar belakang pendidikan mempunyai hubungan yang erat dengan hasil seleksi yang sudah dilaksanakan oleh manajer sumber daya

---

<sup>27</sup>*Ibid.*, 179

<sup>28</sup>*Ibid.*, 260

manusia (SDM). Sumber daya manusia yang memiliki latar belakang pendidikan tertentu biasanya akan terlihat prestasinya pada seleksi tentang bidang yang dikuasainya.

Menurut UU SISDIKNAS NO. 20 (200), indikator pendidikan terdiri dari tingkat pendidikan dan kesesuaian jurusan.<sup>29</sup>

#### a. Jenjang Pendidikan

Jenjang pendidikan yaitu tahapan pendidikan yang ditetapkan b

- 1) Pendidikan Dasar : jenjang pendidikan pertama atau awal selama 9 (sembilan) tahun pertama masa sekolah anak-anak yang melandasi jenjang pendidikan menengah.
- 2) Pendidikan Menengah : jenjang pendidikan lanjutan dari pendidikan dasar
- 3) Pendidikan Tinggi : jenjang pendidikan sesuai pendidikan menengah yang mencakup program sarjana (S1) , magister (S2), doktor (S3), dan spesialis yang diselenggarakan oleh perguruan tinggi.

#### b. Kesesuaian Jurusan

Kesesuaian jurusan adalah sebelum karyawan direkrut terlebih dahulu perusahaan menalasisi tingkat pendidikan dan kesesuaian jurusan pendidikan karyawan tersebut agar nantinya dapat ditempatkan pada posisi jabatan yang tepat atau sesuai dengan kualitas pendidikannya. Dengan demikian karyawan dapat memberikan kinerja yang baik bagi perusahaan.

---

<sup>29</sup> Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 13 ayat 1

## 5. Peran Pendidikan Dalam Kinerja Karyawan

Peran pendidikan yaitu memberikan bimbingan atau arahan, pengajaran dan pelatihan. Disatu pihak, organisasi yang mempekerjakan tenaga kerja yang menjalankan roda organisasi mulai dari kelompok manajerial sampai dengan petugas yang menjalankan kegiatan yang bersifat teknis operasional, mengarah dan bahkan menuntut kinerja dan produktifitas kerja yang tinggi. Sedangkan dipihak lain, pendidikan formal yang ditempuh merupakan modal penting, karena dapat menguasai suatu disiplin ilmu. Walaupun ilmu masih perlu diadaptasikan kepada persyaratan dan tuntutan khusus yang ditentukan oleh suatu organisasi tertentu.<sup>30</sup>

Pengembangan karir sebenarnya tidak hanya sekedar promosi, pengembangan karir mempunyai makna yang lebih dari itu. Apabila kita selalu menganalogkan pengembangan karir sebagai promosi, kedudukan, jabatan atau pangkat, suatu saat kita akan sampai pada titik dimana kita tidak mampu melaksanakan tugas dengan baik. Pengembangan karir pada dasarnya merupakan tanggung jawab kita sendiri secara individu atau pribadi, hasil dari berbagai studi pada perusahaan maupun pribadi adalah dimulai dari pengelolaan karir oleh diri sendiri.<sup>31</sup>

Apapun jenis perusahaannya (departemen pemerintah, yang sangat tersentralisasi maupun industry yang di nasionalisasi atau perusahaan niaga), perkembangan menejemennya pada dasarnya sama. Perusahaan

---

<sup>30</sup>Kadar Nurjanam, *Manajemen Personalia*, cet ke-1, (Bandung: Pustaka Setia, 2014), 222

<sup>31</sup>Kiadarto Atmosoeparto, *Menuju SDM Berdaya*, cet ke-1, (Jakarta: Gramedia, 2000), 46

memerlukan rencana, pengarahan, control dan ketiganya tidak memungkinkan tanpa komunikasi yang efektif.<sup>32</sup>

Sumber Daya Manusia, Sesungguhnya mencakup dua kajian, yaitu fisik dan non fisik namun yang berhubungan dengan dunia pendidikan selalu dihubungkan dengan yang non fisisk, (aspek kecerdasan dan mental), hal ini mengingat upaya yang selalu dilakukan gerakan program latihan dan pembinaan ke arah ini tidak dapat dilepas dari upaya pendidikan.<sup>33</sup>

## **B. Pelatihan**

### **1. Pengertian Pelatihan**

Leonard Nadler berpendapat bahwa pelatihan adalah suatu proses belajar untuk menguasai keterampilan, pengetahuan dan sikap yang baru untuk mempersiapkan seseorang agar mampu melakukan pekerjaan yang saat ini menjadi tanggungjawabnya atau yang akan menjadi tanggungjawabnya kelak sebagai bagian dari perkembangan individu maupun organisasi dimanasaja ia bekerja.<sup>34</sup>

Pelatihan adalah setiap usaha untuk memperbaiki performansi pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya atau satu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaannya.<sup>35</sup>

---

<sup>32</sup>Geoffrey Mills, *Manajemen Perkantoran Modern*, cet. Ke-7, (Jakarta:Binarupa Aksara,1991),4

<sup>33</sup>Muhmidayeli, *Filsafat Pendidikan*, cet. Ke-2,( Bandung:Refika Aditama,2013),121

<sup>34</sup> Abdorrahman Gintings, *Esensi Praktis Manajemen Pendidikan dan Pelatihan*, Cet. 1 , (Bandung: Humaniora2016), 7

<sup>35</sup> Irham Fahmi, *Manajemen Teori, Kasus, dan Solusi*, (Bandung: CV.Alfabeta, 2014),

Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia memegang peranan penting dalam perusahaan. Hal ini karena penempatan karyawan secara langsung dalam pekerjaan tidak menjamin bahwa mereka akan berhasil melaksanakannya. Selain itu, pelatihan diperlukan karena semakin beragamnya karyawan dengan organisasi yang lebih datar dan persaingan global yang meningkat, semakin menuntut karyawan untuk mengembangkan tugas dan kewajiban dan tanggung jawabnya yang lebih besar. Namun kegiatan pelatihan dan pengembangan bukanlah solusi universal yang dapat memenuhi semua kebutuhan, rancangan tugas yang efektif, pemilihan atau seleksi, penempatan dan kegiatan-kegiatan juga diperlukan, meskipun begitu kegiatan pelatihan juga dapat memberikan kontribusi yang berarti kalau dikerjakan dengan benar.<sup>36</sup>

Pelatihan di tempat kerja dalam industri dapat dipelajari dalam jangka waktu relatif singkat. Keberhasilan pelatihan di tempat kerja ini tergantung pada instruktur dalam menjelaskan seperangkat prosedur untuk melaksanakan tugas tertentu yang dikembangkan dari pengalaman dan penelitian.<sup>37</sup>

---

<sup>36</sup>Veitzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik*, cet ke-1, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2004), 227

<sup>37</sup>Kompri, *Manajemen Pendidikan, Jilid 1*, (Bandung: Alfabeta, 2015), 95

## 2. Manfaat dan Tujuan Pelatihan

Manfaat pelatihan berkaitan dengan produktivitas kerja adalah nyata, tetapi pengaruh pelatihan terhadap produktivitas kerja bergantung pada kompleksitas kerja.<sup>38</sup>

Pelatihan mempunyai arti atau manfaat yang sangat penting pada seseorang, misalnya seseorang melaksanakan suatu pekerjaan melalui suatu langkah-langkah tertentu dan ini mempunyai arti penting karena memudahkan seseorang dalam pelaksanaan pekerjaan.

Moekijat menyebutkan bahwa tujuan pelatihan adalah untuk: mengembangkan keahlian sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan lebih efektif. Untuk mengembangkan pengetahuan, sehingga pekerjaan dapat dikerjakan secara rasional. Dan untuk mengembangkan sikap, sehingga menimbulkan kemampuan kerjasama dengan teman-teman karyawan dan dengan pimpinan.

Pengertian tujuan pelatihan tersebut jelas mengungkapkan bahwa pelatihan haruslah menjadi sarana pemenuh kebutuhan peserta pelatihan untuk dapat mengembangkan ketrampilan, pengetahuan, sikap yang dapat dimanfaatkan oleh peserta pelatihan setelah mengikuti pelatihan tersebut sesuai dengan kompetensinya sebagai upaya pengembangan usaha.

## 3. Komponen-Komponen Pelatihan

Komponen-komponen yang perlu diperhatikan dalam pelatihan menurut Mangkunegara adalah :<sup>39</sup>

---

<sup>38</sup> Marihot Tua Efendi, *Manajemen Sumber Daya Manusia Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*, (PT. Grasindo: Jakarta, 2002), 173

1. Tujuan dan Sasaran Pelatihan Harus Jelas dan dapat diukur

Pelatihan adalah cara yang digunakan oleh setiap organisasi dalam mengembangkan pengetahuan dan keterampilan bagi pegawainya.

2. Para pelatih harus ahlinya berkualifikasi memadai atau profesional
3. Materi pelatihan harus disesuaikan dengan tujuan yang hendak dicapai
4. Metode pelatihan harus sesuai dengan kemampuan pegawai yang menjadi peserta
5. Peserta pelatihan harus memenuhi persyaratan yang ditentukan

#### **4. Peran Pelatihan Dalam Kinerja Karyawan**

Kemampuan karyawan atau pegawai dalam bekerja untuk mencapai tujuan organisasi atau instansi dipengaruhi oleh faktor internal, salah satunya yaitu melalui latihan atau diklat. Dimana melalui program tersebut diharapkan organisasi maupun instansi dapat mempertahankan pegawai yang berkualitas maupun berpotensi. Pelatihan (training) merupakan suatu usaha peningkatan pengetahuan dan keahlian pegawai untuk mengerjakan suatu pekerjaan tertentu. Dengan adanya peningkatan keahlian, wawasan, pengetahuan dan sikap pegawai pada tugas-tugasnya melalui program pelatihan yang sudah dilaksanakan dalam organisasi dapat meningkatkan kinerja pegawai tersebut.

Salah satu cara untuk meningkatkan sumberdaya manusia (SDM) organisasi ialah melalui program pendidikan dan pelatihan yang

---

<sup>39</sup>Sri Langgeng Ratnasari dan Yenni Hartati, *Manajemen Kinerja Dalam Organisasi*, ( Jakarta: CV. Penerbit Qiara Media ,2019) cet ke-1, 115-116

dilaksanakan terencana dan sistematis, dengan kata lain pendidikan dan pelatihan dalam organisasi itu sangat penting karena bertujuan untuk memperbaiki kinerja karyawan yang meliputi *knowledge* dan keterampilan yang mendukung, serta pembentukan sikap setiap para pegawai sesuai yang diinginkan organisasi.<sup>40</sup>

## C. Kinerja Karyawan

### 1. Pengertian Kinerja Karyawan

Menurut Mohammad Mahsun, yang dimaksud dengan kinerja adalah “ Gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan kegiatan atau program / kebijaksanaan dalam mewujudkan atau merealisasikan sasaran, tujuan, misi dan visi suatu organisasi yang tertuang dalam strategis *planning* suatu organisasi.”<sup>41</sup>

Kinerja karyawan juga diartikan sebagai hasil secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.<sup>42</sup> Menurut Noermijati kinerja karyawan adalah hasil kerja seseorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan

---

<sup>40</sup>Edi Saputra Pakpahan, Siswidiyanto, Sukarto, *Pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai*, Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Malang, Jurnal Administrasi Publik(JAP), Vol 2, No.1.119

<sup>41</sup>Mohammad Mahsun, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2006),25

<sup>42</sup> Desi Kristanti, dan Ria Lestari Pangastuti, *Kiat-Kiat Merangsang Kinerja Karyawan Bagian Produksi*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), 31



berbagaikemungkinan, misalnya standar, target atau kriteria yang telah di tentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.<sup>43</sup>

Kinerja organisasi digunakan sebagai indikator keberhasilan atau kapasitas organisasi untuk mencapai tujuan secara independen dan efisien. Kinerja organisasi sebagian besar tergantung pada perilaku karyawan yang merupakan sumber keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. Perilaku dan kemampuan tersebut dibentuk melalui program pengembangan yang dilaksanakan oleh organisasi. Bukan hanya pada pembentukan perilaku, akan tetapi setiap organisasi berseia untuk berinvestasi dalam pelaksanaan program-program khusus yang bertujuan menciptakan kemampuan dalam pelaksanaan tugas secara efektif.<sup>44</sup>

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam perusahaan maupun perbankan.

Karyawan merupakan sumber daya manusia yang menjadi salah satu bagian penting dalam suatu organisasi atau lembaga untuk bekerja pada suatu entitas bisnis secara professional dan memperoleh upah berdasarkan hasil pencapaian kerjanya.<sup>45</sup> Mereka memiliki hak dan kewajiban yang harus dilakukan sesuai ketentuan lembaga atau

---

<sup>43</sup> Noermijati, *Kajian Tentang Aktualisasi Teori Herzberg, Kepuasan Kerja dan Kinerja Spiritual Manajer Operasional*, (Malang: UB Press, 2013), 40

<sup>44</sup> Roosje Kalangi, "Pengenmbangan Sumber Daya Manusia dan Kinerja Aparat Sipil Negara di Kabupaten Kepulauan Sangihe Provinsi Sulawesi Utara", dalam Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum, Vol. 2, No. 1, (2015), 3

<sup>45</sup> Ali Hasan, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2009), 47

perusahaan. Sehingga terjadi umpan balik yang sesuai seperti yang ditawarkan oleh perusahaan.

Setiap karyawan, baik jenis maupun status mereka memiliki peranan dan tanggung jawab yang sama. Mereka dituntut untuk bekerja maksimal, memberikan yang terbaik bagi perusahaan atau orang yang telah memberikan pekerjaan dan mereka berhak mendapatkan upah atas kewajiban yang telah dikerjakannya. Karyawan yang lebih tinggi jabatannya memiliki tanggung jawab yang lebih besar. Mereka harus mampu mengelola dan mengatur karyawan tingkat bawah untuk dapat bekerja sama guna mencapai sasaran maupun target perusahaan/perbankan.

## **2. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan**

Para pimpinan organisasi sangat menyadari perbedaankinerja karyawan antara satu karyawan dengan karyawan lainnya. Walaupun karyawan-karyawan tersebut bekerja ditempat yang sama, mereka tetap memiliki kinerja yang tidak sama / berbeda. Demikian juga pegawai yang sama akan memiliki kinerja yang berbeda jika berada di tempat yang berbeda pula.

Ada tiga faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Payaman J Simanjuntak :<sup>46</sup>

a. Faktor individu : adalah kemampuan keterampilan melakukan kerja.

---

<sup>46</sup>Mohammad Mahsun, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 2006),42

- b. Faktor dukungan organisasi, dukungan tersebut adalah dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, kenyamanan lingkungan kerja serta kondisi dan syarat kerja.
- c. Dukungan manajemen, kinerja perusahaan dan kinerja setiap orang juga sangat tergantung pada kemampuan manajerial para manajemen atau pimpinan, baik dengan membangun sistem kerja dan hubungan industrial yang aman dan harmonis maupun dengan mengembangkan kompetensi pekerja dengan menumbuhkan motivasi seluruh karyawan untuk bekerja secara optimal.

Menurut Sedarmayanti faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain :

- a. Sikap Mental, yang dimaksud sikap mental yaitu seperti motivasi kerja, disiplin kerja, dan etika kerja.
- b. Pendidikan, pendidikan setiap karyawan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja, jika semakin tinggi pendidikan maka kemungkinan semakin tinggi pula kinerjanya.
- c. Keterampilan, jika keterampilan karyawan baik maka kinerjanya akan baik pula, namun apabila karyawan yang kurang terampil maka kinerjanya tidak akan sebaik karyawan yang memiliki keterampilan.
- d. Kepemimpinan, pimpinan sangat mempengaruhi kinerja, semakin baik manajer mengatur bawahannya semakin baik pula kinerja karyawannya.

- e. Tingkat penghasilan, yang dimaksud disini merupakan suatu motivasi yang paling baik, karena apabila tingkat penghasilan sesuai maka kinerja akan semakin baik.
- f. Kedisiplinan , seorang karyawan yang disiplin dapat memberikan kenyamanan karyawan dalam meningkatkan kinerjanya.
- g. Komunikasi , komunikasi sangatlah penting di dalam organisasi atau perusahaan , dengan menciptakan sebuah komunikasi kiner yang baik dan harmonis, hal tersebut dapat memperlancar dalam menjalankan tugas yang diberikan.
- h. Sarana dan prasarana, adanya sarana dan prasarana ini membantu karyawan untuk lebih meningkatkan kinerjanya.
- i. Kesempatan berprestasi, adanya sebuah kesempatan berprestasi maka akan lebih baik, karena dapat memberikan motivasi agar menjadi lebih baik lagi.<sup>47</sup>

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menurut Juwairah adalah sebagai berikut :<sup>48</sup>

a. Efektivitas dan Efisiensi

Kinerja seorang karyawan dikatakan efektif apabila mencapai tujuan dan dikatakan efisien apabila kinerja tersebut memuaskan sebagaimana pendorong untuk mencapai tujuan.<sup>49</sup>

b. Otoritas dan tanggung jawab

---

<sup>47</sup>Hari Sulaksono, *Budaya Organisasi Dan Kerja* (Yogyakarta: Deepublish, 2005),104

<sup>48</sup>Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jaakarta: Erlangga 2012), 228.

<sup>49</sup> Harsuko Riniwati, *Manajemen Sumberdaya Manusia Aktivitas Utama dan Pengembangan SDM* ,( Malang: UB Media,2016), 177-178

Wewenang dan tanggung jawab setiap orang dalam suatu organisasi akan mendukung kinerja karyawan tersebut. Kinerja karyawan akan bisa terwujud bila karyawan mempunyai komitmen dengan organisasinya dan ditunjang dengan disiplin kerja yang tinggi.

c. Disiplin

Secara umum, disiplin menunjukkan suatu keadaan atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan organisasi atau perusahaan. Disiplin meliputi ketaatan dan hormat terhadap perjanjian yang dibuat antara perusahaan dan karyawan.

d. Inisiatif

Inisiatif seseorang berkaitan atau berhubungan dengan daya pikir, kreativitas dalam bentuk ide untuk merencanakan sesuatu yang berhubungan dengan tujuan perusahaan.

Dari beberapa faktor-faktor yang ada, dapat difahami bahwa banyaknya faktor-faktor dapat mempengaruhi kinerja seseorang di dalam suatu organisasi atau perusahaan, hal tersebut dapat memaksimalkan kinerja karyawan pada suatu organisasi atau perusahaan.

### 3. Penilaian Kinerja Karyawan

Kinerja (*Performance*) adalah hasil pekerjaan yang tercapai seseorang berdasarkan persyaratan-persyaratan pekerjaan (*job requirement*). Suatu pekerjaan mempunyai persyaratan tertentu untuk dapat dilakukan dalam mencapai tujuan, yang disebut sebagai standar pekerjaan (*job standard*). Untuk menentukan kinerja karyawan yang baik

atau tidak, tergantung pada hasil perbandingannya dengan standar pekerjaan. Standar kinerja adalah tingkat yang diharapkan suatu pekerja tertentu untuk dapat diselesaikan, dan merupakan pembanding (*benchmarks*) atas tujuan atau target yang ingin dicapai. Hasil pekerjaan merupakan hasil yang diperoleh seorang karyawan dalam mengerjakan pekerjaan sesuai persyaratan pekerjaan atau standar kinerja.<sup>50</sup>

Perbandingan antara standar kinerja dengan hasil pekerjaan seorang karyawan, Seorang karyawan dikatakan berhasil melaksanakan pekerjaan atau memiliki kinerja baik, apabila hasil kerja yang diperoleh lebih tinggi dari standar kinerja. Untuk menegetahui hal itu perlu dilakukan penilaian kinerja karyawan dalam perusahaan. Penilaian kinerja adalah sebuah proses yang dilakukan organisasi untuk mengevaluasi atau menilai suatu keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya, penilaian dapat dilakukan dengan membandingkan hasil kerja karyawan dengan standar pekerjaan. Bila hasil kerja yang diperoleh sampai atau dapat melebihi standar pekerjaan dapat dikatakan kinerja karyawan termasuk dalam kategori baik. Demikian sebaliknya, seorang karyawan yang hasil pekerjaannya tidak mencapai standar pekerjaan termasuk pada kinerja yang tidak baik atau berkinerja rendah.<sup>51</sup>

Karyawan adalah asset bagi perusahaan. Oleh sebab itu, penilaian kinerja terhadap karyawan menjadi sangat penting untuk mengukur sistem tata kelola manajemen sumber daya manusia dalam rangka mencapai tujuan,

---

<sup>50</sup>Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jaakarta: Erlangga 2012), 231.

<sup>51</sup>*Ibid*, 232.

visi dan misi perusahaan, bagi perusahaan mereka akan terus mengembangkan sistem penilaian kinerja karyawannya.<sup>52</sup>

Penilaian kinerja adalah sebagai deskripsi yang sistematis tentang kekuatan dan kelemahan seseorang atau suatu kelompok.<sup>53</sup> Penilaian kinerja akan membandingkan prestasi kerja seseorang dengan standar atau tujuan yang dikembangkan untuk posisi tersebut. Prestasi kerja dapat dilihat dari seberapa maksimal karyawan dalam mencapai sasaran atau standar kerja perusahaan. Standar kerja ini berupa hasil pencapaian kerja tertentu yang tujuan utamanya adalah untuk mengembangkan dan memajukan perusahaan.

Penilaian kinerja tidak hanya untuk mengevaluasi SDI, melainkan juga menjadi indikator sebaik apa aktivitas pengelolaan terhadap SDI telah dilakukan. Kinerja yang buruk berarti kegiatan seleksi, pelatihan dan pengembangan harus diperbaiki, atau kemungkinan ada masalah dengan komunikasi dan hubungan interpersonal dan perusahaan.<sup>54</sup> Salah satu cara yang dapat digunakan untuk melihat perkembangan perusahaan adalah dengan cara melihat hasil penilaian kinerja. Sasaran yang menjadi objek penilaian kinerja adalah kecakapan, kemampuan karyawan dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau tugas yang dievaluasi dengan

---

<sup>52</sup>Eko Setio Budi, *Analisis Sistem Penilaian Kinerja Karyawan Studi Pada PT.Tridharma Kencana*, Jurnal of Applied Business and Economic, Vol.3, No.3, Mar 2017, 170.

<sup>53</sup> James Stoner, dkk, *Manajemen*, (Bandung: PT Bhuana, 1996), 69

<sup>54</sup> Jusmaliani, *Pengelolaan Sumber Daya Insani*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), 111

menggunakan tolak ukur tertentu secara objektif dan dilakukan secara berkala.<sup>55</sup>

Standar pekerjaan dapat ditentukan dari isi suatu pekerjaan, dapat dijadikan sebagai dasar penilain setiap pekerjaan. Untuk memudahkan pengukuran kinerja karyawan, standar pekerjaan harus dapat diukur dan dipahami secara jelas. Suatu pekerjaan dapat diukur melalui jumlah, kualitas, ketepatan waktu mengerjakannya, kehadiran, kemampuan bekerja sama yang dituntut suatu pekerjaan tertentu.<sup>56</sup>

- a. Jumlah Pekerjaan, berdasarkan persyaratan pekerjaan tersebut dapat diketahui jumlah karyawan yang dibutuhkan untuk dapat mengerjakannya, atau setiap karyawan dapat mengerjakan berapa unit pekerjaan.
- b. Kualitas Pekerjaan, karyawan memiliki kinerja baik bila dapat menghasilkan pekerjaan sesuai persyaratan kualitas yang dituntut pekerjaan tersebut.
- c. Ketepatan waktu, pada dimensi ini karyawan dituntut untuk dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.
- d. Kehadiran, kinerja karyawan ditentukan oleh tingkat kehadiran karyawan dalam mengerjakannya.
- e. Kemampuan kerja sama, kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuannya bekerjasama dengan rekan kerja lainnya.

---

<sup>55</sup>Veitzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2004), 309

<sup>56</sup>Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Erlangga, 2012), 233-234



Penilaian kinerja merupakan struktur yang mengukur, menilai, dan juga mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku, dan hasil termasuk tingkat ketidakhadiran. Yang menjadi fokus adalah mengetahui seberapa produktif seorang karyawan dan apakah memiliki kinerja yang sama atau lebih efektif pada masa yang akan datang, sehingga karyawan, masyarakat dan organisasi memperoleh manfaat.

#### 4. Tujuan dan Manfaat Kinerja

Tujuan kinerja secara umum adalah untuk menciptakan budaya para individu (pegawai) dan kelompok untuk memikul tanggungjawab bagi usaha peningkatan proses kerja dan kemampuan yang berkesinambungan.

Menurut Rivai tujuan kinerja pada dasarnya meliputi:<sup>57</sup>

- 1) Untuk mengetahui tingkat prestasi karyawan
- 2) Pemberian imbalan yang serasi
- 3) Mendorong pertanggung jawaban dari karyawan
- 4) Meningkatkan motivasi dan etos kerja
- 5) Sebagai pembeda antar karyawan yang satu dengan lainnya
- 6) Sebagai alat untuk tingkatan kerja
- 7) Membantu penempatan karyawan sesuai dengan pencapaian hasil kerjanya

Manfaat kinerja pada dasarnya meliputi :<sup>58</sup>

---

<sup>57</sup> Veitzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2004), 311

<sup>58</sup> Jusmaliani, *Pengelolaan Sumber Daya Insani*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), 113

- 1) Perbaikan prestasi, dalam bentuk kegiatan untuk meningkatkan prestasi karyawan
- 2) Keputusan penempatan, membantu dalam promosi ,perpindahan dan penurunan pangkat pada umumnya
- 3) Sebagai perbaikan kinerja karyawan
- 4) Sebagai latihan dan pengembangan pegawai
- 5) Umpan balik sumber daya manusia.

## 5. Kriteria Dalam Penilaian Kinerja Karyawan

Terdapat Lima Kriteria dalam Penilaian Kinerja:<sup>59</sup>

### a. Performance Standard

Penilaian kinerja sangat membutuhkan standar yang jelas yang jelas yang dijadikan tolak ukur atau patokan terhadap kinerja yang akan diukur, standar yang dibuat tentu saja harus berhubungan dengan pekerjaan yang akan diukur dan hasil yang diharapkan akan terlihat dengan adanya penilaian kinerja ini, ada empat hal yang harus diperhatikan yaitu *validity*, *agreement*, *realism*, dan *objectivity*.

### b. Kriteria Manajemen Kinerja

Kriteria penilaian kinerja dapat dilihat melalui beberapa dimensi, yaitu kegunaan fungsional, keabsahan, empiris, sensitivitas, pengembangan sistematis dan kelayakan hukum.

### c. Pengukuran kinerja

---

<sup>59</sup>Suwanto dan Donni Jun Priansa, *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*, cet ke-5, (Bandung: Alfabeta, 2016), 200.

Pengukuran Kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan Sistem penilaian (rating) yang relevan, rating tersebut harus sesuai yang diukur, dan mencerminkan hal-hal yang memang menentukan kinerja.

#### d. Analisa Data Pengukuran

Setelah menetapkan pengukuran, kemudian dikumpulkan data yang diperlukan, data dapat dikumpulkan dengan melakukan wawancara, survey langsung, atau meneliti catatan pekerjaan dan lain sebagainya. Data-data tersebut dikumpulkan dan dianalisa apakah ada perbedaan antara standar kinerja dengan kinerja actual.

#### e. Bias dan Tantangan dalam Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja harus bebas dari diskriminasi, apapun bentuk atau metode penilaian yang dilakukan pihak manajer harus adil, realistis, valid, dan relevan dengan jenis pekerjaan yang dinilai.

### 6. Aspek-Aspek Mengukur Kinerja Karyawan

Aspek-aspek yang digunakan mengukur kinerja sebagaimana dikutip Simamora adalah:<sup>60</sup>

1. Kuantitas kerja yaitu pencapaian kinerja karyawan yang dapat terlihat pada diri karyawan itu sendiri pada saat bekerja, yang meliputi ketetapan waktu dalam mengerjakan pekerjaan, ketelitian dalam mengerjakan tugas dan juga terampil dalam mengerjakan tugas.
2. Kualitas kerja adalah pencapaian kinerja karyawan yang diukur atas hasil pekerjaan yang dicapai pekerja dalam bekerja, kualitas kerja

---

<sup>60</sup>Kadar Nurjaman, *Manajemen Personalia*, cet ke-1, (Bandung: Pustaka Setia, 2014), 234.

jugadapat diukur oleh output atau hasil kerja dibandingkan dengan standar output yang telah ditetapkan perusahaan.

Dalam bekerja, seseorang atau karyawan akan selalu dituntut untuk selalu megerahkan segala kemampuannya bagi perusahaan, sehingga mampu menghasilkan kinerja yang baik sesuai dengan harapan perusahaan dan tentunya perusahaan akan memberikan kompensasi atas semua yang telah dilakukan para karyawannya, seperti gaji, bonus dan tunjangan. Sehingga para karyawan dapat memenuhi segala kebutuhan dan keinginannya.

Karena kinerja menunjuk pada kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Maka seperti yang kita ketahui bahwasanya tujuan suatu perusahaan hanya dapat dicapai, karena perusahaan tersebut didukung oleh unit-unit kerja yang terdapat didalamnya.

## D. Pembiayaan Bermasalah

### 1. Pengertian Pembiayaan Bermasalah

Pembiayaan bermasalah adalah pembiayaan yang menurut kualitasnya didasarkan atas resiko kemungkinan terhadap kondisi dan kepatuhan nasabah pembiayaan dalam memenuhi kewajiban untuk membayar bagi hasil, serta melunasi pembiayaannya. Demikian penilaian kualitas pembiayaan dapat digolongkan menjadi:<sup>61</sup>

a. Lancar

Apabila pembayaran angsuran dan margin tepat waktu tidak ada tunggakan, sesuai dengan persyaratan akad, selalu menyampaikan laporan keuangan secara teratur dan akurat, secara dokumentasi perjanjian piutang lengkap dan pengikatan agunan kuat.

b. Dalam perhatian khusus

Apabila terdapat tunggakan pembiayaan angsuran pokok atau margin yang telah melewati 90 hari sampai dengan 180 hari.

c. Kurang lancar

Apabila terdapat tunggakan pembiayaan angsuran pokok atau margin yang telah melewati 90 hari sampai dengan 180 hari.

d. Diragukan

Apabila terdapat tunggakan pembiayaan angsuran pokok atau margin yang telah melewati 180 hari sampai dengan 270 hari.

---

<sup>61</sup> Trisadini P, *Transaksi Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2013), 105

e. Macet

Apabila terdapat tunggakan pembiayaan angsuran pokok atau margin yang telah melewati 270 hari.

Pembiayaan bermasalah dilihat dari segi produktifitasnya yaitu dalam kaitannya dengan kemampuan menghasilkan pendapatan bagi bank, bila sudah berkurang atau menurun dan bahkan mungkin sudah tidak ada lagi sudah tentu mengurangi pendapatan dan memperbesar biaya pencadangan, yaitu PPAP ( Penyisihan Penghapusan Aktiva Produktif), sedangkan dari skala makro ekonomi dapat mengurangi kontribusi terhadap pembangunan dan pertumbuhan.

## 2. Penyebab Pembiayaan Bermasalah

Faktor-faktor yang menyebabkan pembiayaan bermasalah yang ada di bank yaitu :<sup>62</sup>

a. Dari pihak perbankan

Dalam hal ini pihak analisis kredit kurang teliti baik dalam mengecek kebenaran dan keaslian dokumen maupun salah dalam apa yang harusnya terjadi, tidak diprediksi sebelumnya. Kemacetan suatu kredit dapat pula terjadi akibat kolusi dari pihak analisis kredit dengan pihak debitur sehingga dalam analisisnya dilakukan secara tidak obyektif.

b. Dari pihak nasabah

Kemacetan kredit yang disebabkan oleh Nasabah diakibatkan 2 hal:

---

<sup>62</sup>Kasmir , *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada,2004) h.102

- 1) Adanya unsure kesengajaan. Artinya nasabah sengaja tidak mau membayar kewajibannya kepada bank sehingga kredit yang diberikan dengan sendiri macet.
- 2) Adanya unsure ketidaksengajaan. Artinya nasabah memiliki kemauan untuk membayar akan tetapi tidak mampu dikarenakan usaha yang dibiayai terkena musibah , misalnya banjir atau kebakaran.

### **3. Penanganan Pembiayaan Bermasalah**

Penanganan pembiayaan (restrukturisasi pembiayaan) yaitu teknis yang biasa dipergunakan di kalangan perbankan terhadap upaya dan tahapan-tahap yang dilakukan bank dalam mengatasi pembiayaan bermasalah.<sup>63</sup>

Restrukturisasi pembiayaan adalah upaya yang akan dilakukan oleh bank dalam rangka akan membantu nasabah agar dapat menyelesaikan kewajibannya terhadap bank, antara lain melalui penjadwalan ulang (rescheduling), persyaratan ulang (reconditioning), dan penataan ulang (restructuring).

Dari ketentuan-ketentuan Bank Indonesia dalam uraian diatas, terhadap pembiayaan bermasalah berdasarkan berdasarkan prinsip syaria'ah antara lain melalui:

1. Penjadwalan ulang (rescheduling)

---

<sup>63</sup>Wangsawidjaja Z, *Pembiayaan Bank Syariah*,(Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2012),h. 447

Penjadwalan ulang adalah perubahan jadwal pembayaran kewajiban seorang nasabah atau jangka waktunya sesuai yang sudah di sepakati.

2. Persyaratan ulang (reconditioning)

Persyaratan ulang adalah perubahan sebagian atau seluruh persyaratan pembiayaan tanpa menambah sisa pokok kewajiban kepada nasabah yang harus dibayarkan oleh bank, diantaranya yaitu :

- a. Perubahan jadwal pembayaran
- b. Perubahan jangka waktu
- c. Perubahan jumlah angsuran
- d. Pemberian potongan

3. Penataan ulang (restructuring)

Penataan ulang yaitu perubahan pada persyaratan pembiayaan, antara lain yaitu :<sup>64</sup>

- a. Konversi akad pembiayaan
- b. Konversi pembiayaan menjadisurat berharga syari'ah berjangka waktu menengah
- c. Konversi pembiayaan menjadi penyertaan modal sementara pada nasabah yang dapat disertai dengan rescheduling atau reconditioning.

---

<sup>64</sup>*Ibid, h.448*



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Sifat Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah penelitian lapangan (*Field Research*) atau penelitian kasus, hal tersebut dapat dilihat dari segi lokasi penelitian yang akan dilaksanakan. Penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap suatu objek tertentu dengan mempelajarinya sebagai suatu kasus.<sup>1</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian lapangan yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung di lokasi. Penelitian ini dilaksanakan di PT. BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung yang beralamat di Jl. Hayam Wuruk No. 95 Tanjung Karang Timur, Bandar Lampung, Lampung 35221.

##### **2. Sifat Penelitian**

Metode penelitian dalam penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, karena penelitian ini berupaya mengumpulkan fakta yang ada. Penelitian ini terfokus pada usaha mengungkapkan suatu masalah dan keadaan

---

<sup>1</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cet II, (Bandung: Remaja Radakarya, 2000), 85

sebagaimana adanya yang diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang utuh.<sup>2</sup>

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, karena merupakan penelitian yang bertujuan untuk memberi gambaran, memecahkan masalah berdasarkan hasil pengamatan objek alamiah dan sesuai fakta dalam keadaan tertentu, yaitu tentang peran pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan.

## **B. Sumber Data**

Menurut Suharsimi Arikunto yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subyek darimana data diperoleh.<sup>3</sup> Data merupakan hasil pencatatan peneliti, baik yang berupa fakta ataupun angka. Jadi, data dapat diartikan segala fakta dan angka yang dapat dijadikan bahan untuk menyusun suatu informasi, sedangkan informasi itu sendiri merupakan hasil pengolahan suatu data yang dapat dipakai untuk suatu keperluan.

Adapun yang menjadi sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Sumber Data Primer**

Sumber data primer adalah data yang diperoleh dari sumber aslinya,<sup>4</sup> baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari

---

<sup>2</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2009), 22

<sup>3</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010), 172

<sup>4</sup> Muhammad, *Metode Penelitian Ekonomi Islam*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2013), 103

wawancara atau hasil pengisian kuisioner yang biasa dilakukan oleh peneliti.<sup>5</sup> Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi.

Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah data yang didapat langsung dari tempat yang menjadi objek penelitian secara langsung dari sumber utamanya. Peneliti melakukan wawancara kepada Manajer Operational BPRS MAU, Manajer Marketing BPRS MAU, Salles Officer BPRS MAU, Teller Pusat BPRS MAU, Sekretaris dan Umum BPRS MAU, Financing Support BPRS MAU, dan Financing Analyst BPRS MAU serta Nasabah BPRS MAU yang mengalami pembiayaan bermasalah.

Terkait nasabah, peneliti menggunakan teknik purposive dalam penentuan informan penelitian. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Untuk itu Peneliti menentukan kriteria-kriteria nasabah untuk dijadikan informan penelitian.

Adapun kriteria-kriteria nasabah sebagai berikut :

- a. Nasabah yang masih aktif tercatat sebagai nasabah di BPRS MAU
- b. Nasabah yang mengalami pembiayaan bermasalah terkhusus pada pembiayaan ijarah multijasa
- c. Mengalami pembiayaan bermasalah dalam kurun waktu 3 bulan terakhir
- d. Nasabah yang masih aktif

---

<sup>5</sup> Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2009), 42

## 2. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain.<sup>6</sup> Sumber data sekunder dapat berupa buku, dokumen, jurnal, artikel dan sumber lainnya. Sumber data sekunder dalam penelitian ini yaitu berupa buku-buku atau teori yang bersangkutan dengan yang hendak diteliti yaitu peranan pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan.

Sumber data sekunder yang peneliti gunakan antara lain: buku *manajemen sumber daya manusia* karangan Malayu S.P Hasibuan tahun 2002, *manajemen SDM dalam organisasi* karangan Edi Sutrisno tahun 2009, *manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan dari teori ke prakti* karangan Veithzal Rifa'i tahun 2004, *metode penelitian untuk skripsi dan tesis bisnis* karangan Husein Umar tahun 2009, *metodelogi penelitian kualitatif* karangan Lexy J. Moleong tahun 2000 dan *prosedur penelitian suatu pendekatan praktek* karangan Suharsimi Arikunto tahun 2010.

### C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Guna memperoleh data yang diperlaakukan peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

---

<sup>6</sup>*Ibid.*, 42

## 1. Metode Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik yang dimana peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Pelaksanaannya dapat dilakukan secara langsung berhadapan dengan yang diwawancarai, tetapi dapat juga tidak langsung seperti memberikan daftar pertanyaan untuk dijawab pada kesempatan lain.<sup>7</sup> Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur, tidak terstruktur maupun semi terstruktur, antara lain<sup>8</sup>:

- a. Wawancara terstruktur yaitu apabila wawancara sudah mempersiapkan bahan wawancara terlebih dahulu.
- b. Wawancara tidak terstruktur yaitu apabila prakarsa memilih topik bahasan diambil oleh orang yang diwawancarai.
- c. Wawancara semi terstruktur yaitu bentuk wawancara yang sudah dipersiapkan, akan tetapi memberikan keleluasaan kepada responden untuk menerangkan agar panjang mungkin tidak langsung ke fokus bahasan / pertanyaan.

Peneliti melakukan wawancara kepada yaitu: *Ibu Agritia Gita selaku Manajer Operasional Bank*, dan 6 Karyawan BPRS MAU yaitu Bapak Agus Handoko selaku Manajer Marketing Levi Apriantiselaku Sekretaris dan Umum, Ibu Amanda Libiyanti selaku Teller Pusat, Ibu Renni Oktaffiani selaku Sales Officer, Bapak Tatang Anggara selaku

---

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 51

<sup>8</sup> Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 138-140

Financing Analyst, Ibu Ratna Agustina selaku Financing Support dan 3 Nasabah BPRS MAU Bandar Lampung.

Dalam wawancara peneliti melakukannya dengan cara semi terstruktur, yaitu dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang terperinci dan mendalam agar tidak melenceng dari permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini, serta memberikan keluasaan penjelasan pada responden untuk menerangkannya.

## **2. Dokumentasi**

Menurut Suharsimi Arikunto, dokumentasi yaitu mencari dan mengenai hal-hal atau sesuatu yang berkaitan dengan masalah variabel yang berupa catatan-catatan, transkrip, notulen rapat, surat kabar, buku majalah. Sedangkan Koentjoroningrat berpendapat bahwa metode dokumentasi yaitu kumpulan data variabel yang berbentuk tulisan.<sup>9</sup> Metode ini digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data melalui dokumen-dokumen bank guna mendapatkan data yang diperlukan secara maksimal melalui wawancara langsung.

Dalam penelitian ini dokumentasi yang digunakan adalah dokumen-dokumen baik berupa sejarah BPRS MAU, visi-misi dan data yang berkaitan dengan variabel penelitian tentang peran pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan BPRS MAU.

---

<sup>9</sup> Koentjoroningrat, *Metodologi Penelitian Masyarakat*, (Jakarta: Gramedia, 2003), 46

#### **D. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data diperoleh dari hasil observasi, wawancara catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data 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.<sup>10</sup>

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan menggunakan metode berpikir induktif yang bertitik tolak dari khusus ke umum bukan dari umum ke khusus. Proses induktif lebih dapat menemukan kenyataan-kenyataan ganda sebagaimana yang terdapat dalam data. Dalam penerapannya teknik ini digunakan untuk menganalisa data tentang peranan pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan, dimana akibat pendidikan dan pelatihan yang tidak sesuai atau kurang tepat tentu akan mempengaruhi kualitas dari BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung itu sendiri.

---

<sup>10</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 401

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung**

##### **1. Sejarah PT. BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung**

PT. Bank pembiayaan Rakyat Syariah Mitra Agro Usaha merupakan lembaga keuangan perbankan yang berbadan hukum perseroan terbatas yang melaksanakan kegiatan operasional berdasarkan prinsip syariah.

BPRS Mitra Agro Usaha merupakan konversi dari bank konvensional BPRS Mitra Agro Usaha yang sering dikenal dengan BANK MAU adalah satu-satunya Bank di Lampung yang menyandang sebagai Bank “MUALAF” dari BPR Konvensional menjadi BPR Syariah. Beralihnya BPR Mitra Agro Usaha menjadi BPRS Mitra Agro Usaha secara khusus adalah mengisi peluang terhadap kebijakan yang membebaskan Bank dalam tingkat penetapan suku bunga, yang kemudian dikenal dengan bank tanpa bunga. Keinginan masyarakat dengan adanya bank tanpa bunga mendapat angin segar dengan adanya Keputusan Gubernur Bank Indonesia Nomor 15/81/KEP.GBI/DPG/2013 Tanggal 23 Juli 2013 Tentang Pemberian Izin Perubahan Kegiatan Usaha Bank Pengkreditan Rakyat (BPR)



menjadi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Mitra Agro Usaha peroperasionalan dengan system atau prinsip syariah.<sup>11</sup>

## **2. Visi, Misi, dan Motto BPRS Mitrs Agro Usaha Bandar Lampung**

### a. Visi

Menjadi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) yang terkemuka dengan layanan financial sesuai dengan kebutuhan nasabah.

### b. Misi

Menyediakan produk dan layanan yang menedepankan etika serta pelayanan yang memuaskan.

### c.

### Motto

“Kejar Kuantitas Utamakan Kualitas”<sup>12</sup>

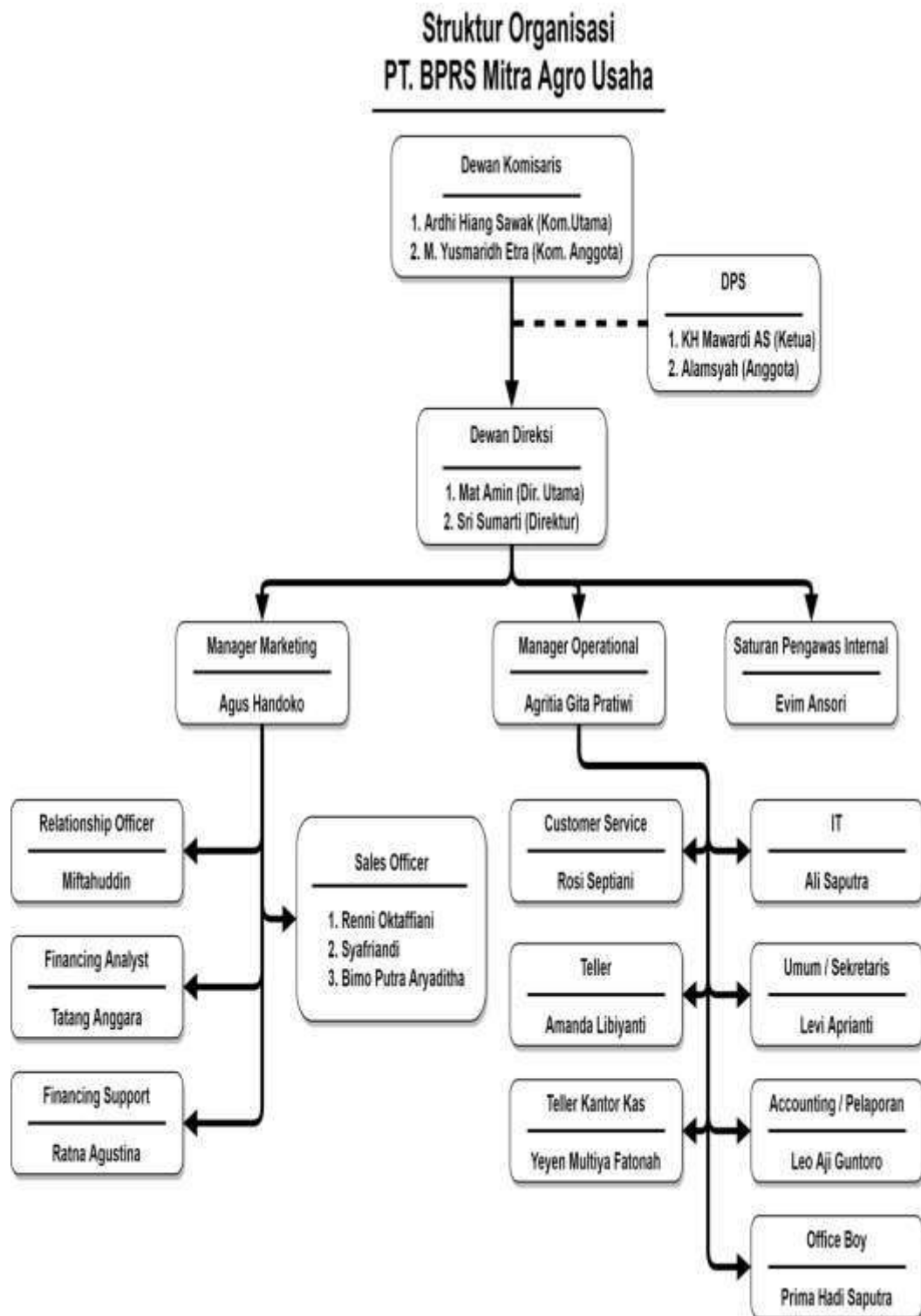
## **3. Struktur Organisasi BPRS Mitra Agro Usaha**

Setiap Badan Usaha atau organisasi dalam melakukan kegiatannya, salah satu yang perlu diperhatikan yaitu struktur organisasi yang baik dan tersusun rapi guna kelancaran tugas operasional badan usaha tersebut.

---

<sup>11</sup>Dokumentasi BPRS Mitra Agro Usaha

<sup>12</sup>Arsip BPRS Mitra Agro Usaha

Struktur Organisasi BPRS Mitra Agro Usaha<sup>13</sup><sup>13</sup>Dokumentasi BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung

Struktur organisasi merupakan sarana yang menentukan kesuksesan atau keberhasilan suatu perusahaan, dengan adanya struktur organisasi berarti telah terdapat pembagian tugas yang jelas dan tegas untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Berikut adalah tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian (*Job Description*) BPRS Mitra Agro Usaha:

a. Manager Marketing

Tugas dari Manager Marketing adalah sebagai berikut:

- 1) Membantu direksi dalam menyusun perencanaan program bagian marketing.
- 2) Membuat dan menyusun aktivitas rencana kerja dalam ruang lingkup bagian marketing.
- 3) Menilai hasil investigasi atau penyelidikan atas permohonan fasilitas pembiayaan yang telah dikoordinasikan Account Officer dalam rapat marketing (ditolak/dilanjutkan), sebelum dilanjutkan kepada komite dengan direksi

b. Account Officer (AO)

Tugas dari Account Officer(AO) adalah sebagai berikut:

- 1) Mentaati ketentuan yang ditetapkan dalam komite pembiayaan.
- 2) Melaksanakan tugas secara jujur, objektif, cermat dan seksama.

- 3) Menghindari diri dari pengaruh pihak-pihak yang berkepentingan dengan memohon pembiayaan yang dapat merugikan bank.

c. Legal Officer (LO)

Tugas dari Legal Officer (LO) adalah sebagai berikut:

- 1) Memeriksa dan mengurus kelengkapan dokumen-dokumen yang terkait dengan pembiayaan yang akan dan telah diberikan, seperti dokumen agunan dan data lainnya.
- 2) Melakukan survey ke lapangan untuk melakukan pengecekan agunan calon nasabah.
- 3) Menilai secara hukum agunan pembiayaan yang diajukan calon nasabah.

d. Manager Operasional

Manager Operasional bertugas memimpin, mengawasi dan bertanggungjawab atas terlaksananya kelancaran kerja dibagian operasional serta memberikan laporan rutin berkala atas pekerjaannya kepada Direksi.

e. Teller

Teller memiliki tanggung jawab atas pelaksanaan penerimaan setoran dan pembiayaan tunai atau pemindah bukuan nasabah dan bertanggung jawab atas penyimpanan kas dan pengadministrasian.

f. Costumer Service (CS)

Costumer Service (CS) memiliki tanggung jawab atas nasabah dan kepentingan pembukuan tabungan, deposito serta memberikan informasi berkaitan dengan produk yang dimiliki oleh perusahaan dengan mengutamakan kualitas dan kepuasan nasabah.

g. Accounting

Accounting merupakan unit yang melakukan pencatatan transaksi melakukan proses jurnal pengadministrasian dan penyimpanan laporan keuangan setiap kegiatan operasional perusahaan yang menjadi tanggung jawab unit akutansi.

h. Bagian Umum dan Personalia

Melaksanakan tugas pencatatan, pengadministrasian, serta pembinaan dalam kepersonaliaan, mengawasi ketersediaan perlengkapan layanan dibidang personalia dan umum.

i. Informasi dan Teknologi

Informasi dan Teknologi bertugas membuat jadwal maintenance atau perawatan hardware untuk tiap hari.

#### **4. Produk-produk BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung**

##### **a. Produk Penghimpun Dana (*Funding*)**

Penghimpunan dana di bank syariah dapat berbentuk giro, tabungan, dan deposito. Prinsip operasional syariah yang diterapkan dalam penghimpunan dana masyarakat di BPR Syariah Kotabumi terdiri dari:

##### **1) Tabungan wadi'ah**

Tabungan wadi'ah adalah simpanan pihak ketiga pada Bank Syariah Mitra Agro Usaha yang penarikannya dapat dilakukan kapan saja. Dana tabungan ini dikelola secara amanah oleh bank sebagai mudharib. Nasabah mendapat imbalan sebagai bonus.

##### **2) Tabungan mudharabah**

Tabungan mudharabah adalah tabungan yang dijalankan dengan berdasarkan akad mudharabah. Mudharabah mempunyai dua bentuk, yakni mudharabah mutlaqah dan mudharabah muqayyadah. Bank bertindak sebagai mudharib (pengelola dana) sedangkan nasabah bertindak sebagai shahibul mal (pemilik dana). Bank syariah kapasitasnya sebagai mudharib yang memiliki kuasa untuk melakukan berbagai macam usaha yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah.

##### **3) Deposito mudharabah**

Deposito mudharabah merupakan investasi dana berdasarkan akad mudharabah atau akad lain yang tidak bertentangan dengan

prinsip syariah yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan akad antara nasabah dan bank syariah

*b. Produk penyaluran dana ( Landing)*

1) Pembiayaan ijarah multijasa

Pembiayaan ijarah multijasa adalah pembiayaan dimana bank memberikan biaya kepada nasabah dalam memperoleh manfaat atas suatu jasa. Pada prinsipnya sama dengan ijarah, hanya saja dalam ijarah multijasa menyewakan jasa yang bersifat konsumsi dalam pembiayaan ijarah multijasa ini, BPRS Mitra Agro Usaha dapat memperoleh imbalan ujah atau fee. Besarnya fee harus disepakati di awal dan dinyatakan dalam bentuk nominal.

Syarat-syarat mengajukan pembiayaan Ijarah Multijasa DI BPRS Mitra Agro Usaha :

1. Mengisi aplikasi permohonan pembiayaan
2. Melampirkan fotocopy e-KTP dan NPWP yang masih berlaku
3. Melampirkan fotocopy kartu keluarga
4. Melampirkan fotocopy buku nikah (bagi yang sudah menikah)
5. Pas foto terbaru pemohon dan suami/istri (bagi yang sudahmenikah)
6. Melampirkan fotocopy rekening listrik 3 bulan terakhir
7. Melampirkan fotocopy surat keterangan kerja/SK DirjenSertifikasi/NUPTK yang telah dilegalisir sekolah (untukpegawai PNS)

8. Surat keterangan usaha dari kelurahan (untuk wiraswasta)
9. Melampirkan NCR/daftar gaji bulan saat mendaftar (untuk pegawai PNS)
10. Melampirkan slip gaji/daftar gaji/kwitansi gaji bulan saatmendaftar (untuk karyawan swasta).

Untuk prosedur pengajuan pembiayaan di BPRS Mitra Agro Usaha yaitu Nasabah diminta untuk mengisi formulir pengajuan pembiayaan dan melengkapi syarat-syarat yang telah ditentukan oleh pihak BPRS MAU. Setelah nasabah memenuhi persyaratan pembiayaan dan jika pembiayaan ini di setujui oleh pihak BPRS MAU, maka BPRS MAU memberikan dana pencairan kepada nasabah untuk digunakan sesuai dengan kebutuhan nasabah pada permohonan pengajuannya. Kemudian nasabah akan mengembalikan dana pinjaman tersebut kepada pihak BPRS MAU dengan cara mengangsur atau sekaligus.

### 3) Pembiayaan murabahah

Pembiayaan murabahah pembiayaan pengadaan barang (murabahah) merupakan pembiayaan dengan system jual beli barang. PT. BPRS Mitra Agro Usaha menjual barang yang sesuai dengan keinginan nasabah dengan harga yang disepakati.



## B. Tingkat Pendidikan dan Pelatihan Karyawan Pada BPRS Mitra Agro Usaha

Berdasarkan penelitian bahwa tingkat pendidikan karyawan yang ada di BPRS MAU ini variatif, dari tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) hingga pada Strata 1 (S1). Perbedaan tingkat pendidikan tersebut juga memang dipengaruhi oleh tingkat jabatan atau kebutuhan dari BPRS MAU itu sendiri. Namun jika dilihat dari persentase memang dari keseluruhan karyawan yang ada mayoritas memiliki tingkat pendidikan SMA. Berikut tabel jenjang pendidikan karyawan di BPRS MAU :

**Tabel 4.1**  
**Jenjang Pendidikan**

No	Pendidikan	Karyawan	Jabatan	Persentase
1	SMA	9	Financing analyst, Teller, Sales Officer, Office Boy, Customer Service	42,9%
2	D3	5	Manajaer Operasional, Teller, IT, SP	23,8%
3	S1	7	Direktur Utama, Manajer Marketing, Sales Officer, Financing Suport, Umum & Sekretariat	33,3%
Total		21		100 %

Sumber: Data Primer diolah, 2020

Terlihat disinibahwa rata-rata pendidikan terakhir karyawan berasal dari SMA. Karyawan yang pendidikan terakhirnya SMA berjumlah 9 orang dengan presentase 42,9%, yang menduduki jabatan sebagai Financing analyst yaitu Bapak Tatang Anggara dengan jurusan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA), Ibu Amanda selaku Teller dengan jurusan Ilmu Pengetahuan Alam (IPA), bapak Syahfriandi selaku Sales officer dengan jurusan Pemasaran,

Bapak Prima Office boy dengan jurusan Ilmu pengetahuan Sosial(IPS), Ibu Rossi selaku Customer service dengan jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial (IPS). Selanjutnya yang tingkat pendidikannya D3 berjumlah 5 karyawan yang menjabat sebagai manajer operasinal yaitu Ibu Gita dengan jurusan Akuntansi,Ibu Yeyen selaku Teller Kantor Kas dengan jurusan Perbankan Syariah,Bapak Ali selaku IT dengan jurusan Informatika, dan SPI dengan jurusan presentase 23,8 %. Lalu untuk lulusan S1 berjumlah 7 karyawandengan presentase 33,3% yang menjabat sebagai Direktur Utama yaitu Bapak Mat Amin dengan jurusan Akuntansi, Manajer Marketing yaitu Bapak Agus dengan jurusan Hukum, Salles Officer yaitu Ibu Renni dengan jurusan Manajemen Agribisnis, Financing Suport yaitu Ibu Ratna dengan jurusan Ekonomi Syariah, serta Umum & Sekertaris yaitu ibu Levi dengan jurusan Akuntansi.

Untuk jenjang pendidikan karyawan bagian pembiayaan bermasalah bermacam-macam dari tingkat pendidikan SMA hingga Strata 1. Dimana tidak semua karyawan pembiayaan mengetahui dan memahami tentang hal-hal mengenai pembiayaan tersebut. Sehingga butuh waktu yang lama untuk menyesuaikan diri dengan pekerjaannya, karena latar belakang pendidikannya tidak sesuai dengan jobdesk menyebabkan karyawan kesulitan dalam mengerjakan tugasnya.

Dalam menerima karyawan BPRS MAU memiliki SOP dalam penerimaan karyawan namun yang paling diutamakan adalah :<sup>14</sup>

1. Pendidikan Minimal SMA/SMK
2. Membaca Al-Quran dengan lancar
3. Mempunyai pengetahuan tentang bank syariah
4. Mampu melaksanakan tugasnya dengan baik
5. Patuh pada pimpinan dan anggaran Dasar dan peraturan lainnya

BPRS Mitra Agro Usaha melakukan rekrutmen karyawan menggunakan system online, dimana informasi rekrutmen karyawan di publikasikan melalui web BPRS Mitra Agro Usaha dan Media Sosial lainnya dengan memberikan informasi jenis pekerjaan yang dibutuhkan BPRS MAU, persyaratan minimal pendidikan, batas umur pelamar di BPRS Mitra Agro Usaha tersebut. Untuk seleksi karyawan dilakukan melalui , media social, web dan iklan. Setelah BPRS Mitra Agro Usaha mempublikasikan informasi tersebut maka calon karyawan dapat melakukan kelengkapan berkas yang dibutuhkan sesuai dengan persyaratan yang diberikan oleh BPRS MAU. Banyak pelamar yang melamar sekitar 100an lebih pelamar, dan biasanya BPRS MAU menerima hanya puluhan calon karyawan yang menurut BPRS MAU mendekati persyaratan dan sesuai persyaratan yang telah ditetapkan. Jika dinyatakan lulus dalam seleksi berkaas, maka calon karyawan dapat melakukan interview di Kantor BPRS Mitra Agro Usaha, dalam proses interview dilakukan dengan pihak direksi BPRS MAU yaitu Bapak Mat

---

<sup>14</sup>Ibu Agritia Gita Pertiwi selaku Manajer Operasional BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung, Wawancara Pada Tanggal 21 Juni 2021

Amin, dimana calon karyawan pada saat interview di tes membaca Al-Qur'an, karena Tes membaca Al-Qur'an merupakan salah satu hal yang menjadi pertimbangan dalam menyeleksi, selain itu calon karyawan diberikan pertanyaan mengenai pengetahuan mengenai bank syariah dan perbedaannya dengan bank konvensional, kemudian pihak bank mempertanyakan pengalaman kerja dan prestasi yang dicapai saat menjadi karyawan di pekerjaan sebelumnya, dan yang paling penting mengenai BPRS MAU Bandar Lampung.

BPRS Mitra Agro Usaha dalam tahapan rekrut dan seleksi calon karyawan, pihak bank tidak mengutamakan jenjang pendidikan dan kesesuaian pendidikan tetapi lebih mengutamakan kualitas yang baik, kemampuan dalam melakukan pekerjaan, serta memprioritaskan pengalaman kerja yang telah dilakukan sebelumnya.

Peran pendidikan sangat penting terhadap kinerja karyawan BPRS MAU, karena pendidikan yang ditempuh dan pelatihan yang diikuti akan berdampak bagi tanggung jawab dan kinerja karyawan terhadap pekerjaannya. Apabila pendidikan tinggi dengan masa kerja yang lama serta kinerjanya baik maka karyawan bisa naik jabatan. Jenjang pendidikan mempengaruhi pengembangan karier karyawan, semakin tinggi jenjang pendidikan karyawan maka nasabah akan mendapatkan tunjangan pendidikan

semakin tinggi sesuai dengan jenjang pendidikannya tersebut. Semakin lama masa kerja karyawan maka akan mendapatkan juga tunjangan masa kerja.<sup>15</sup>

Mengenai jenis pelatihan yang diadakan oleh BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung, ada beberapa program pelatihan yang pihak BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung berikan. Program pelatihan yang dilakukan juga disesuaikan dengan job desk nya masing-masing karyawan, sesuai dengan kebutuhan dan juga jabatan.

**Tabel 4.2**  
**Karyawan BPRS Mitra Agro Usaha yang Mengikuti Program Pelatihan Oleh Pihak Luar Bank Tahun 2017**

No.	Peserta	Materi	Biaya (Rp.)
1	a. Agus Handoko b. Anggritia Gita c. Evim Ansori	<i>Good Corporate Government</i>	7.645.000
2	a. Rosi Septiani b. Amanda L.	<i>7 Habits of Highly Effective People Training</i>	2.300.000
3	a. Leo Aji Guntoro	Analisis Potensi Pembiayaan Produktif dan <i>Peformance Motifation</i> SDM BPR/BPRS	1.925.000
4	a. Renni Oktafiani	Pelatihan implementasi, penilaian profil risikodan SOP Penerapan Manajemen Risiko bagi BPR/BPRS	5.280.500
5	a. Syafriandi	Pelatihan Audit Internal dan <i>Update</i> SOP bagi BPR/BPRS	2.275.000
6	a. Miftahudin	Sertifikasi	12.884.000
7	a. Bimo Putra	SID	3.175.000
8	a. Ratna Agustina	PAPSI	6.500.000
9	a. Yeyen Multiyya	Bantek Pelatihan BPR/BPRS	4.500.000
10	a. Tatang Anggara	Pelatihan PPATK	3.250.000
11	a. Miftahuddin	Pengendalian Risiko BPRS	2.500.000
12	a. Levi Aprianti	Pelatihan SLIK	3.750.000

<sup>15</sup> Ibu Agritia Gita Pratiwi selaku Manager Operasional BPRS MAU, wawancara pada tanggal 21 Juni 2021

13	a. Evim Ansori b. Anggritia Gita	Pelatihan dan Orientasi Pegawai Baru di Kantor	750.000
<b>Total</b>			<b>56.734.000</b>

Sumber: Data Intern BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung

**Tabel 4.3**  
**Karyawan BPRS Mitra Agro Usaha yang Mengikuti Program**  
**Pelatihan Oleh Pihak Luar Bank Tahun 2018**

No.	Peserta	Materi	Biaya(Rp.)
1	a. Tatang Anggara	Analisa Pembiayaan	4.675.000
2	a. Leo Aji Guntoro	Sertifikasi	36.950.000
3	a. Agus Handoko	Manajemen Penyehatan Kredit/Pembiayaan	2.365.000
4	a. Anggritia Gita	Akad Pembiayaan Bank Syariah	7.875.000
6	a. Ali Saputra	RDP POJK	1.026.000
<b>Total</b>			<b>52.891.000</b>

Sumber: Data Intern BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung

Data tersebut dapat diketahui bahwa kegiatan pengembangan yang dilakukan oleh BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung berupa pelatihan. Dimana pelatihan tersebut diadakan oleh pihak luar Bank dalam jangka waktu 3 bulan sekali hingga 1 tahun sekali. Pelatihan yang diadakan dan diikuti sesuai dengan jobdesk masing-masing karyawan. Sehingga dapat dilihat dari tabel jumlah biaya yang dikeluarkan dari tahun 2017 berjumlah Rp. 56.734.000 dan tahun 2018 berjumlah Rp.52.891.000. Biaya yang dikeluarkan menurun Rp.3.843.000 karena pelatihan yang diadakan hanya untuk karyawan yang menangani pada bagian pembiayaan.

Tujuan BPRS Mitra Agro Usaha mengadakan pelatihan yaitu untuk memperbaiki efektivitas kerja karyawan dalam mencapai hasil-hasil kerja yang telah ditetapkan oleh BPRS MAU sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan yang baik dari segi kemampuan dan kualitas karyawan dalam bekerja.

Kinerja karyawan sebelum mendapatkan program pelatihan mengalami sedikit kesulitan atau kendala. Hal ini dikarenakan karyawan berasal dari latar belakang pendidikan yang berbeda-beda dan sebagian belum memahami istilah-istilah perbankan. Terutama atau umumnya yang sering bermasalah adalah karyawan baru atau karyawan ,magang, karena mereka belum memiliki skill dan pengalaman dibidang perbankan.

Menurut Ibu Ratna Agustina, jenjang pendidikan itu penting untuk pengembangan karir karyawan tetapi di BPRS MAU tidak mengutamakan pendidikan melainkan lebih mengutamakan kemampuan atau skill dalam bekerja. Pendidikan dan pelatihan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dimana karyawan lebih dapat memahami tugas-tugas yang diberikan atau yg sesuai dengan job desk masing-masing karyawan. Apalagi untuk klarywan yang latar belakangnya bukan dari jurusan yang sesuai dengan

pekerjaannya , ia membutuhkan pelatihan untuk dapat menyelesaikan pekerjaannya tersebut.<sup>16</sup>

Adapun menurut Ibu RenniOktaffiani, pendidikan tidak menjadi prioritas di BPRS Mitra Agro Usaha karena yang diprioritaskan yaitu pengalaman kerja dan memiliki keinginan atau kemauan untuk bekerja. Untuk pelatihan sendiri memiliki pengaruh yang signifikan untuk kinerja karyawan BPRS Mitra Agro Usaha. Karena dengan adanya pelatihan maka karyawan BPRS Mitra Agro Usaha baik yang lama maupun yang baru lebih memahami tentang perbankan, memahami tugas dan tanggung jawab masing-masing , meningkatkan keterampilan , pengetahuan dan kinerja karyawan.<sup>17</sup>

### **C. Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pembiayaan Bermasalah**

Dapat diketahui menurut hasil wawancara di atas program pelatihan dan pendidikan ditujukan guna meningkatkan kinerja karyawan di BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung. Rekrutmen tenaga kerja sangat penting dalam sebuah organisasi dimana tahap ini diperlukan analisis jabatan untuk membuat deskripsi pekerjaan dan spesifikasi pekerjaan.

---

<sup>16</sup> Ibu Ratna Agustina, selaku Financing Support BPRS MAU, wawancara pada tanggal 21 Juni 2021

<sup>17</sup> Ibu Reni Oktafiani selaku Sales Officer BPRS MAU, wawancara pada tanggal 21 Juni 2021



a. Pendidikan dan Pelatihan

Pendidikan maupun pelatihan bagi karyawan akan berpengaruh pada kinerja karyawan di dalam perusahaan. Dalam hal ini karyawan harus diberikan bekal atau pelatihan agar karyawan dapat menguasai dan ahli pada bidangnya masing-masing serta dapat meningkatkan kinerjanya. Menurut Noermijati kinerja karyawan adalah hasil kerja seseorang karyawan selama periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, misalnya standar, target atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Kinerja karyawan yang dapat terlihat pada diri karyawan itu sendiri pada saat bekerja, yang meliputi ketetapan waktu dalam mengerjakan pekerjaan, ketelitian dalam mengerjakan tugas dan juga terampil dalam mengerjakan tugas. Pencapaian kinerja karyawan yang diukur atas hasil pekerjaan yang dicapai pekerja dalam bekerja, kualitas kerja juga dapat diukur oleh output atau hasil kerja dibandingkan dengan standar output yang telah ditetapkan perusahaan.

Dalam bekerja, seseorang atau karyawan akan selalu dituntut untuk selalu megerahkan segala kemampuannya bagi perusahaan, sehingga mampu menghasilkan kinerja yang baik sesuai dengan harapan perusahaan dan tentunya perusahaan akan memberikan kompensasi atas semua yang telah dilakukan para karyawannya, seperti gaji, bonus dan tunjangan. Sehingga para karyawan dapat memenuhi segala kebutuhan dan keinginannya.

Jenjang pendidikan mempengaruhi pengembangan karier karyawan, semakin tinggi jenjang pendidikan karyawan maka nasabah akan mendapatkan tunjangan pendidikan semakin tinggi sesuai dengan jenjang pendidikannya tersebut. Semakin lama masa kerja karyawan maka akan mendapatkan juga tunjangan masa kerja.

Peran pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan yang diadakan di BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan kinerja karyawan. Karyawan BPRS MAU diharapkan mampu untuk memenuhi kinerja karyawan sesuai dengan standart yang ada yaitu dapat memenuhi target, bekerja dengan disiplin dan lain-lain.

Kinerja karyawan sebelum mendapatkan program pelatihan mengalami sedikit kesulitan atau kendala. Hal ini dikarenakan karyawan berasal dari latar belakang pendidikan yang berbeda-beda dan sebagian belum memahami istilah-istilah perbankan. Terutama atau umumnya yang sering bermasalah adalah karyawan baru atau karyawan ,magang, karena mereka belum memiliki skill dan pengalaman dibidang perbankan.

Kinerja karyawan setelah program pelatihan mengalami peningkatan terutama pada kemampuan dan pemahaman dalam melaksanakan tugas terkebih berkaitan dengan perbankan.

Analisis data dari karyawan BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung melalui wawancara dapat disimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Selain itu pengaruh pendidikan dan pelatihan dapat diliaht dari seberapa besar karyawan dalam melakukan pekerjaan. Melalui Pendidikan dan Pelatihan BPRS MAU dapat memilik karyawan yang kompeten dalam bidang yang terdapat pada BPRS tersebut.

b. Pelayanan Terhadap Nasabah

Pihak BPRS Mitra Agro Usaha sangat sabar dalam menangani masalah para nasabah nya dan sangat membantu mereka. Pihak BPRS MAU memberikan perpanjangan waktu kepada para nasabah untuk mengangsur pembiayaan dan selalu menanyakan keadaan usaha nasabah secara rutin. Hal tersebut disampaikan oleh Ibu Titin dan Ibu Yuli selaku nasabah BPRS Mitra Agro Usaha.

BPRS Mitra Agro Usaha memberikan kompensasi atau penghargaan atas pencapaian yang dperoleh oleh seorang karyawan dimana penghargaan tersebut didapat karena memenuhi targetnya khususnya dalam bidang marketing, dalam bidang marketing pencapai targetnya yaitu Rp.250.000.000 rupiah. Apabila mencapai target maka karyawan dapat menerima bonus berupa uang insentif. Cara perhitungannya yaitu dengan menghitung kurang lebih 2% perpelapond pemcairan dan pembagian diakhir tahun untuk karyawan yang rajin dan

bekerja keras serta disiplin. Adapun untuk karyawan operasional ,tentunya juga ditargetkan untuk mencapai targetnya, seperti customer service yang ditargetkan mendapat nasabah penabung setiap harinya dengan mencari nasabah pada saat customer service keliling jemput bola di pasar.

Penilaian kinerja terhadap karyawan dilihat atau diukur dari prestasi kerja karyawan, kedisiplinan karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya, absensi karyawan dan hubungan kerja dengan para karyawan yang baik dan efektif.

c. Cara Pencegahan dan Penanganan Pembiayaan Bermasalah

Untuk strategi pencegahan pembiayaan bermasalah tersebut BPRS Mitra Agro Usaha melakukan pemantauan atau pengawasan terhadap pembiayaan yang diberikan kepada nasabah.

Sedangkan untuk penanganannya atau penyelesaiannya BPRS Mitra Agro Usaha melakukan identifikasi masalah mengenai penyebab mengapa kredit tersebut menjadi macet atau bermasalah. Jika penyebabnya terjadi karena karakter dari nasabah tersebut maka, BPRS MAU akan melakukan pengintensifan kunjungan ketempat tinggal dan usaha nasabah dan melakukan pendekatan keluarga atau ahli waris. Dan bila penyebab terjadinya kredit macet atau bermasalah karena ekonomi maka BPRS MAU akan melakukan Resceduling, Restructuring terhadap pembiayaan tersebut. Jika upaya-upaya yang dilakukan tersebut masih belum dapat menyelesaikan masalah yang ada maka pihak BPRS MAU akan melakukan eksekusi jaminan atau penyitaan jaminan.

Ternyata dengan adanya program pelatihan yang diadakan oleh BPRS MAU sangat berpengaruh, hal tersebut dapat dilihat dari tabel berikut:

**Tabel 4.4**  
**Jumlah Nasabah BPRS Mitra Agro Usaha**  
**Tahun 2016-2018**

Tahun	Jumlah Nasabah Pembiayaan
2016	253
2017	365
2018	451

Sumber: Data Intern BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa program pelatihan dapat berpengaruh pada tingkat pelayanan nasabah dan kinerja karyawan di BPRS Mitra Agro Usaha (MAU). Dilihat dari kenaikan jumlah nasabah pembiayaan setiap tahunnya, membuktikan bahwa kinerja karyawan BPRS MAU meningkat tiap tahunnya yang salah satunya disebabkan oleh adanya kegiatan pelatihan.

Kinerja karyawan sebelum mendapatkan program pelatihan mengalami sedikit kesulitan atau kendala. Hal ini dikarenakan karyawan berasal dari latar belakang pendidikan yang berbeda-beda dan sebagian belum memahami istilah-istilah perbankan. Terutama atau umumnya yang sering bermasalah adalah karyawan baru atau karyawan ,magang, karena mereka belum memiliki skill dan pengalaman dibidang perbankan.

Kinerja karyawan setelah program pelatihan mengalami peningkatan terutama pada kemampuan dan pemahaman dalam melaksanakan tugas terkebih berkaitan dengan perbankan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Pendidikan dan Pelatihan terbukti dapat berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Hal ini telah dibuktikan dengan adanya pelatihan kinerja karyawan menjadi meningkat karena semakin bertambahnya pengetahuannya dan meningkatnya jumlah nasabah yang disebabkan oleh peningkatan kualitas layanan nasabah setelah diadakannya pelatihan.

Kesesuaian Pendidikan atau jurusan dengan pekerjaan karyawan sangatlah penting karena jika tidak sesuai dengan pendidikannya maka karyawan akan sulit untuk menyesuaikan diri dengan pekerjaannya apalagi karyawan yang masih baru dan belum memiliki ilmu tentang perbankan. Tetapi di BPRS Mitra Agro Usaha tidak mengutamakan pendidikan karyawannya sehingga karyawannya butuh waktu lama untuk penyesuaian diri dengan job nya.

#### **B. Saran**

1. BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung diharapkan dapat meningkatkan Manajemen Sumber Daya Manusianya dengan memberikan pendidikan dan pelatihan yang lebih intensif untuk para karyawan sesuai dengan pekerjaannya masing-masing agar karyawan dapat dengan mudah menyelesaikan pekerjaannya karena sudah memiliki bekal.

2. Untuk karyawan marketing harus lebih hati-hati dalam penilaian karakter dan kapasitas. Perlu adanya training bagi para marketing dengan penilaian nasabah menggunakan prinsip 5c dalam memberikan Pembiayaan untuk meminimalisir Pembiayaan bermasalah.
3. BPRS Mitra Agro Usaha harus lebih memperhatikan lagi pendidikan dari calon karyawan dalam perekrutan apakah sesuai atau tidak dengan pekerjaan, agar karyawan tersebut tidak kesulitan dalam menyelesaikan tugasnya.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alam, Anjur Perkasa. *Analisis Kinerja Karyawan pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Aksara Medan Ditinjau dari Manajemen Syariah*. Analytica Islamic. Vol. No. 1, 2016
- Alfiyana, Arnis. Pengaruh Pendidikan dan Masa Kerja Terhadap Tanggung Jawab Karyawan Dalam Perspektif Ekonomi Islam Studi Pada Karyawan PT BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung <http://repository.radenintan.ac.id/2612/>.
- Bangun, Wilson. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Erlangga, 2012.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: CV. Diponegoro, 2005.
- Efendi, Marihot Tua. *Manajemen Sumber Daya Manusia Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*. PT. Grasindo: Jakarta, 2002.
- Fahmi, Irham. *Manajemen Teori, Kasus, dan Solusi*. Bandung: CV. Alfabeta, 2014.
- Hasan, Ali. *Manajemen Bisnis Syariah*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2009.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2001.
- Irmaya. *Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan studi kasus di Bank Syariah Mandiri KC Metro*. Metro: IAIN Metro, 2020
- Isprianti, Novia. *Peran Pelatihan Dan Pengembangan Dalam Meningkatkan Sumber Daya Manusia SDM Pada BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro*. Metro: IAIN Metro, 2016
- Jusmaliani. *Pengelolaan Sumber Daya Insani*. Jakarta: Bumi Aksara, 2011.
- Kalangi, Roosje. *Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Kinerja Aparat Sipil Negara di Kabupaten Kepulauan Sangihe Provinsi Sulawesi Utara*. dalam Jurnal LPPM Bidang EkoSosBudKum. Vol. 2. No. 1. 2015.
- Koentjoroningrat. *Metodologi Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia, 2003.
- Kompri. *Manajemen Pendidikan. Jilid 1*. Bandung: Alfabeta, 2015.

- Kristanti, Desi dan Ria Lestari Pangastuti. *Kiat-Kiat Merangsang Kinerja Karyawan Bagian Produksi*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.
- Maryoto, Susilo. *Managemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE UGM, 2000.
- Moleong, Lexy J. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Cet II. Bandung: Remaja Radakarya, 2000.
- Muhammad. *Metode Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Munir, Ahmad. Kerja Perspektif Al-Qur'an. *Jurnal Al-Tahrir*. Vol.11 No. 1. Mei 2011.
- Neolaka, Arnos. *Isu-isu Pendidikan Utama dan Tetap Penting Namun Terabaikan*. Jakarta; Prenadamedia Group, 2019.
- Noermijati. *Kajian Tentang Aktualisasi Teori Herzbeg. Kepuasan Kerja dan Kinerja Spiritual Manajer Operasional*. Malang: UB Press, 2013.
- Priana, Donni Juni. *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Ratnasari, Miranda Diah dan Bambang Swasto Sunuharyo. *Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Studi Pada Karyawan PT Petrokimia Gresik*. *Jurnal Administrasi Bisnis JAB* Vol. 58 No. 1 Mei 2018
- Rivai, Veithzal. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada, 2004.
- Rivai, Veitzal & Sylviana Murni. *Education Manajemen: Analisis Teori dan Praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2009.
- Rivai, Veithzal, dkk. *The Economics of Education: Mengelola Pendidikan Secara Profesional Untuk Meraih Mutu dengan Pendekatan Bisnis*. Jakarta: PT Gramedia, 2014. 179
- Stoner, James, dkk. *Manajemen*. Bandung: PT Bhuana, 1996.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Suharsimi, Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010.

- Umar,Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada, 2009.
- Zuhairi, dkk. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Metro: Institut Agama Islam Negeri IAIN Metro, 2018.
- A.Wangsawidjaja Z. *Pembiayaan Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2017.

# **LAMPIRAN-LAMPIRAN**



**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](http://www.febi.metrouniv.ac.id); e-mail: [febi.iain@metrouniv.ac.id](mailto:febi.iain@metrouniv.ac.id)

Nomor : B-3003/In.28.1/J/TL.00/10/2021  
Lampiran : -  
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,  
Wahyu Setiawan (Pembimbing 1)  
Upia Rosmalinda (Pembimbing 2)  
di-

Tempat  
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **AULIA FARADILA**  
NPM : 1602100214  
Semester : 11 (Sebelas)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : **PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PEMBIAYAAN BERMASALAH (IJARAH MULTIJASA) (STUDI KASUS DI BPRS MITRA AGRO USAHA BANDAR LAMPUNG)**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
  - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 14 Oktober 2021  
Ketua Jurusan,



**Muhammad Ryan Fahlevi M.M**

---

**ALAT PENGUMPUL DATA (APD)**

**PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN**

**TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PEMBIAYAAN BERMASALAH ( IJARAH MULTIJASA )**

**(Studi Kasus Pada Karyawan BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung)**

**A. WAWANCARA**

1. Wawancara kepada Direktur BPRS MAU Bandar Lampung
  - a. Apa saja program pelatihan yang telah dilaksanakan oleh karyawan BPRS MAU ?
  - b. Menurut Anda apakah program pelatihan tersebut benar-benar dibutuhkan oleh karyawan BPRS MAU ?
  - c. Bagaimana minat karyawan terhadap program pelatihan yang ada ?
  - d. Manfaat apa saja yang diperoleh melalui pelatihan yang telah dilaksanakan ?
  - e. Apa saja komponen-komponen yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pelatihan karyawan ?
  - f. Bagaimana peran pelatihan dalam kinerja karyawan BPRS MAU ?
2. Wawancara kepada Manajer Operasional di BPRS MAU Bandar Lampung
  - a. Apakah kesesuaian jurusan pendidikan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan BPRS MAU Bandar Lampung ?
  - b. Apakah pelatihan dan pendidikan sangat penting bagi kinerja karyawan BPRS MAU Bandar Lampung ?
  - c. Apakah yang menjadi faktor penyebab rendahnya kinerja karyawan BPRS MAU Bandar Lampung ?
  - d. Bagaimanakah peran pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja karyawan BPRS MAU Bandar Lampung ?

- 
- e. Apakah tingkat pendidikan mempengaruhi pengembangan karier karyawan BPRS MAU Bandar Lampung ?
  - f. Bagaimana pengaruh dari pendidikan dan pelatihan terhadap penanganan pembiayaan bermasalah di BPRS MAU Bandar Lampung ?
  - g. Bagaimana kinerja karyawan sebelum dan setelah mendapatkan pelatihan ?
  - h. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja karyawan BPRS MAU ?
  - i. Faktor apa menyebabkan terjadinya pembiayaan bermasalah ( ijarah multijasa) pada BPRS MAU Bandar Lampung ?
3. Wawancara kepada Financing Support di BPRS MAU Bandar Lampung
    - a. Apakah kesesuaian jurusan pendidikan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan BPRS MAU Bandar Lampung ?
    - b. Apa yang menjadi penyebab terjadinya pembiayaan bermasalah pada BPRS MAU Bandar Lampung ?
    - c. Apa saja yang dilakukan BPRS MAU Bandar Lampung dalam menangani pembiayaan bermasalah ?
  4. Wawancara kepada Sekretariat & Umum di BPRS MAU Bandar Lampung
    - a. Apakah pelatihan dan pendidikan sangat penting bagi kinerja karyawan BPRS MAU Bandar Lampung ?
    - b. Bagaimana standart penilaian untuk menentukan baik atau tidaknya kinerja karyawan BPRS MAU ?
    - c. Apa saja aspek-aspek untuk mengukur kinerja karyawan BPRS MAU ?
    - d. Apakah tujuan dan manfaat kinerja karyawan itu sendiri untuk BPRS MAU ?
    - e. Adakah target yang harus dipenuhi oleh karyawan BPRS MAU Bandar Lampung ?
    - f. Apa yang didapat oleh karyawan BPRS MAU Bandar Lampung ketika target terpenuhi ?

- 
- g. Adakah SOP dalam penerimaan karyawan BPRS MAU Bandar Lampung?
  - h. Adakah SOP setelah karyawan diterima oleh BPRS MAU Bandar Lampung?
5. Wawancara kepada Teller Kantor Kas di BPRS MAU Bandar Lampung
- a. Apa saja program pelatihan yang pernah anda peroleh selama menjadi karyawan BPRS MAU ?
  - b. Menurut anda apakah program tersebut benar-benar sesuai dengan kebutuhan anda sebagai karyawan ?
  - c. Manfaat apa saja yang anda peroleh melalui pelatihan karyawan ?
  - d. Apakah setelah mendapatkan pelatihan berdampak langsung pada kinerja anda ?
6. Wawancara kepada Manajer marketing di BPRS MAU Bandar Lampung
- a. Bagaimana prosedur pemberian pembiayaan pada BPRS MAU Bandar Lampung ?
  - b. Bagaimana system pengawasan yang dilakukan oleh BPRS MAU Bandar Lampung pada pembiayaan yang diberikan ?
  - c. Apa saja factor penyebab pembiayaan bermasalah (ijarah multijasa) di BPRS MAU Bandar Lampung ?
  - d. Kebijakan apa saja yang dilakukan oleh BPRS MAU Bandar Lampung untuk meminimalisir pembiayaan bermasalah ?
  - e. Bagaimana strategi pencegahan dan penanganan pembiayaan bermasalah ijarah multijasa di BPRS MAU Bandar Lampung ?
7. Wawancara kepada Nasabah di BPRS MAU Bandar Lampung ?
- a. Apa pekerjaan Bapak/ibu ?
  - b. Berapa penghasilan rata-rata perbulan Bapak/ibu ?
  - c. Sejak kapan menggunakan fasilitas pembiayaan pada BPRS MAU ? Apa alasannya?
  - d. Pinjaman yang Bapak/ibu dapatkan dari BPRS MAU dipergunakan untuk apa ?



- 
- e. Apa penyebab bapak/ibu mengalami pembiayaan bermasalah pada BPRS MAU ?
  - f. Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai upaya yang dilakukan oleh pihak BPRS MAU dalam menangani atau menghadapi debitur yang mengalami pembiayaan bermasalah ?

## B. DOKUMENTASI

1. Pengutipan tentang sejarah, visi misi, dan struktur organisasi BPRS MAU Bandar Lampung.
2. Program kerja yang telah dilakukan oleh BPRS MAU Bandar Lampung untuk meningkatkan kinerja karyawan.
3. Pengutipan terkait kegiatan pendidikan dan pelatihan yang dilakukan oleh BPRS MAU Bandar Lampung.


Metro, 29 April 2021

Mahasiswa Ybs,


Aulia Faradila  
NPM. 1602100214

Mengetahui

Pembimbing I

  
Wahyu Setiawan, M.Ag  
NIP. 198005162005011008

Pembimbing II

  
Upia Rosmalinda, M.E.I



**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](http://www.febi.metrouniv.ac.id); e-mail: [febi.iain@metrouniv.ac.id](mailto:febi.iain@metrouniv.ac.id)

Nomor : 3470/In.28/D.1/TL.00/11/2021  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
Direktur Utama BPRS Mitra Agro  
Usaha Bandar Lampung  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 3470/In.28/D.1/TL.01/11/2021,  
tanggal 04 November 2021 atas nama saudara:

Nama : **AULIA FARADILA**  
NPM : 1602100214  
Semester : 11 (Sebelas)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PEMBIAYAAN BERMASALAH (IJARAH MULTIJASA) (STUDI KASUS PADA KARYAWAN BPRS MITRA AGRO USAHA BANDAR LAMPUNG)".

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

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 04 November 2021  
Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Siti Zulaikha S.Ag, MH**  
NIP 19720611 199803 2 001



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

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

**SURAT TUGAS**

Nomor: 3470/In.28/D.1/TL.01/11/2021

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

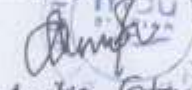
Nama : **AULIA FARADILA**  
NPM : 1602100214  
Semester : 11 (Sebelas)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BPRS Mitra Agro Usaha Bandar Lampung, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH PENDIDIKAN DAN PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PEMBIAYAAN BERMASALAH (IJARAH MULTIJASA) (STUDI KASUS PADA KARYAWAN BPRS MITRA AGRO USAHA BANDAR LAMPUNG)".
  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, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 04 November 2021

Mengesah  
Pejabat Setempat

  
Agnita Gita Patawi  
Manajer Operasional

Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



Siti Zulaikha S.Ag, MH  
NIP 19720611 199803 2 001

Bandar Lampung, 01 September 2021

Nomor : 120/mau-S/um/IX/2021  
Lampiran : -  
Perihal : Kesediaan Memberikan Izin Survey/Penelitian

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Metro  
Jl. KH. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur  
Kota Metro, Lampung

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-NYA kepada kita semua agar diberi kesehatan dan kesuksesan dalam menjalankan aktivitas keseharian. Aamiin

Menindaklanjuti surat saudara nomor : 0575/In.28/D.1/TL.00/08/2021 tanggal 09 Agustus 2021 perihal izin Research di BPRS Mitra agro Usaha Bandar Lampung, dengan ini kami sampaikan bahwa kami tidak keberatan untuk memberikan izin penelitian kepada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro dengan data sebagai berikut :

Nama	: Aulia Faradila
NPM	: 1602100214
Jurusan	: S1 Perbankan Syariah
Judul Skripsi	: Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pembiayaan Bermasalah ( <i>Ijarah Multijasa</i> )

Lokasi Penelitian : BPRS Mitra Agro Usaha

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya selama ini kami ucapkan terimakasih.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

**PT BPRS MITRA AGRO USAHA**

Direksi





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-942/In.28/S/U.1/OT.01/09/2021

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

Nama : AULIA FARADILA  
NPM : 1602100214  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2021 / 2022 dengan nomor anggota 1602100214

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 27 September 2021  
Kepala Perpustakaan

Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H.,  
NIP.19750505 200112 1 002





**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](http://www.syariah.metrouniv.ac.id); E-mail: [syariah.iain@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iain@metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL**

Nama : **Aulia Faradila**  
NPM : **1602100214**

Fakultas / Jurusan: **Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS**  
Semester / TA : **IX / 2020-2021**

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin, 08.03.2021	✓	ACC Outline	

Dosen Pembimbing I

**Wahyu Setiawan, M.Ag**  
NIP. 19800516 200501 1 008

Mahasiswa Ybs.

**Aulia Faradila**  
NPM. 1602100214








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

Jl. Ki. HajarDewantaraKampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: [stainjusi@stainmetro.ac.id](mailto:stainjusi@stainmetro.ac.id). website: [www.stainmetro.ac.id](http://www.stainmetro.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Aulia Faradila                      Jurusan/Fakultas        : PBS/ FEBI  
NPM : 1602100214                      Semester / T A        : XI / 2021

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin, 15-03-2021	ACC APD	

Dosen Pembimbing I



**Wahyu Setiawan, M.Ag**  
NIP. 19800516 200501 1 008

Mahasiswa Ybs,



**Aulia Faradila**  
NPM. 1602100214



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

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: [stainjusi@stainmetro.ac.id](mailto:stainjusi@stainmetro.ac.id) website: [www.stainmetro.ac.id](http://www.stainmetro.ac.id)

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama : Aulia Faradila

Jurusan/Fakultas : S1 PBS / FEBI

NPM : 1602100214

Semester / T A : X / 2021

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Kamis, 9.9.2021	<p>- Antara data &amp; analisis yang terpisah.</p> <p>- Buat subjek? kinerja yg akan dianalisis agar terlihat apakah tingkat pendidikan karyawan &amp; pelatihan yg dilaksanakan BPRS memiliki pengaruh atau tidak.</p> <p>- Sebelum analisis kinerja, uraian terlebih dahulu realitas tingkat pendidikan &amp; pola pelatihan yg dilaksanakan BPRS</p>	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs,

Wahyu Setiawan, M.Ag  
NIP. 19800516 200501 1 008

Aulia Faradila  
NPM. 1602100214



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

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: [stainjusi@stainmetro.ac.id](mailto:stainjusi@stainmetro.ac.id), website: [www.stainmetro.ac.id](http://www.stainmetro.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Aulia Faradila                      Jurusan/Fakultas        : PBS/ FEBI  
NPM : 1602100214                      Semester / T A        : XI / 2021

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa, 21 Sept. 2021	- Fokuskan pembahasan secara sistematis sebagaimana catatan. - Secara umum, catata sama seperti sebelumnya.	
	Selasa, 28 sept. 2021	- acc Bab IV - V - Skripsi siap untuk dimungkasahkan.	

Dosen Pembimbing I

**Wahyu Setiawan, M.Ag**  
NIP. 19800516 200501 1 008

Mahasiswa Ybs,

**Aulia Faradila**  
NPM. 1602100214



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSITUT 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, Fax (0725) 47296, Email : syariah.iain@metrouniv.ac.id Website : www.syariah.metrouniv.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Aulia Faradila**

Fakultas / Jurusan : **Ekonomi dan Bisnis Islam / SI PBS**

NPM : **1602100214**

Semester / TA : **X / 2020-2021**

NO	Hari/Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Rabu, 10/03/2021	Ace pendataman (a-guf ke PR-GI-GI-g I	

Dosen Pembimbing II,

Mahasiswa Ybs,

**Upia Rosmalinda, M.E.I**

**Aulia Faradila**  
NPM. 1602100214



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSITUT 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, Fax (0725) 47296, Email : [syariah.iain@metrouniv.ac.id](mailto:syariah.iain@metrouniv.ac.id) Website : [www.syariah.metrouniv.ac.id](http://www.syariah.metrouniv.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : **Aulia Faradila**

Fakultas / Jurusan : **Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS**

NPM : **1602100214**

Semester / TA : **X / 2020-2021**

NO	Hari/Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	Rabu, 23/02/2021	Acc Outline lanjut ke pr-bi-gi-gJ	

Dosen Pembimbing II,

Mahasiswa Ybs,

**Upia Rosmalinda, M.E.I**

**Aulia Faradila**  
NPM. 1602100214



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

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: [stainjusi@stainmetro.ac.id](mailto:stainjusi@stainmetro.ac.id), website: [www.stainmetro.ac.id](http://www.stainmetro.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI**

Nama : Aulia Faradila                      Jurusan/Fakultas                      : SI PBS / FEBI  
NPM : 1602100214                      Semester / T A                      : X / 2021

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Senin 09/03/2021	- APD itu apa saja yg ada di landasan teori dari halaman 20 - 42 dicerminkan di APD ini. Seperti kriteria dalam penalaran, komponen? pelatihan dll.	
2.	Kamis 04/03/2021	- ACC APD lanjut ke Pembimbing I	

Pembimbing II

Upia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa Ybs,

Aulia Faradila  
NPM. 1602100214




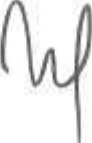


**KEMENTERIAN AGAMA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: [stainjusi@stainmetro.ac.id](mailto:stainjusi@stainmetro.ac.id), website: [www.stainmetro.ac.id](http://www.stainmetro.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI**

Nama : Aulia Faradila                                      Jurusan/Fakultas                      : SI PBS / FEBI  
NPM : 1602100214    Semester / T A                      : X / 2021

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		<p>- fokus wawancara kepada yang menangani pembiayaan bermasalah di Ujarah itu siapa saja.</p> <p>- Ada juga wawancara dg nasabah yang bermasalah.</p>	
		<p>- Buat subjek kinerja yang dianalisis agar terlihat apakah tingkat pendidikan karyawan &amp; pelatihan yg dilaksanakan BPRS memiliki pengaruh / tidak.</p>	

Dosen Pembimbing II

Upia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa Ybs,

Aulia Faradila  
NPM. 1602100214







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

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: [stainjusi@stainmetro.ac.id](mailto:stainjusi@stainmetro.ac.id), website: [www.stainmetro.ac.id](http://www.stainmetro.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI**

Nama : Aulia Faradila                      Jurusan/Fakultas                      : S1 PBS / FEBI  
NPM : 1602100214                      Semester / T A                      : X / 2021

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		Acc skripsi lanjut ke pembimbing I	 

Dosen Pembimbing II

Upia Rosmalinda, M.E.I

Mahasiswa Ybs,

Aulia Faradila  
NPM. 1602100214

## Foto Dokumentasi



Foto 1: Wawancara dengan Ibu Agritia Gita pratiwi selaku Manajer Operasional



Foto 2: Wawancara dengan Ibu Yeyen Selaku Teller Kantor Kas



Foto 3: Wawancara dengan ibu Ratna Agustina Selaku Financing Support



Foto 4: Wawancara dengan ibu Levi Aprianti selaku Sekretaris dan Umum



Foto : Wawancara dengan Bapak Agus Handoko selaku Manajer Marketing



Wawancara dengan ibu Yuni Amilase selaku Nasabah BPRS Mitra Agro Usaha



Wawancara dengan ibu Titin selaku Nasabah BPRS Mitra Agro Usaha

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti dilahirkan di Banjarrejo, Pada tanggal 20 Desember 1998. Peneliti merupakan anak pertama dari dua bersaudara, dari pasangan Bapak Rosyid dan Ibu Farida Yuliana. Pendidikan yang telah ditempuh oleh peneliti sabagai berikut:

1. Taman Kanak-Kanak (TK) diselesaikan di TK PGRI 3 Banjarrejo yang diselesaikan pada tahun 2003-2004
2. Sekolah Dasar (SD) diselesaikan di SDN 1 Banjarrejo yang diselesaikan pada tahun 2004-2010
3. Madrasah Tsanawiyah (MTs) diselesaikan di MTs N Metro yang diselesaikan pada tahun 2010-2013
4. Madrasah Aliyah Negeri (MAN) diselesaikan di MAN 1 Metro yang diselesaikan pada tahun 2013-2016
5. Pada tahun 2016-2021, peneliti terdaftar sebagai Mahasiswa S1 Jurusan Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.