

SKRIPSI

PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) PADA PELAYANAN JASA KLIRING (Studi Kasus PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KC. Bandar Jaya)

Oleh:

**KURNIA INDRI YANI
NPM.1502100265**



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

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1440 H / 2019M**

**PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM)
PADA PELAYANAN JASA KLIRING
(Studi Kasus PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung
KC. Bandar Jaya)**

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

Oleh:

**KURNIA INDRI YANI
NPM.1502100265**

Pembimbing I : Sainul, SH, MA
Pembimbing II : Suraya Murcitaningrum, M.SI

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1440 H / 2019 M**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM)
PADA PELAYANAN JASA KLIRING (Studi Kasus PT.
Bank Pembangunan Daerah Lampung KC. Bandar Jaya)**

Nama : **KURNIA INDRI YANI**
NPM : 1502100265
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah


MENYETUJUI

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

Metro, Mei 2019

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Sainul, SH, MA
NIP. 19680706 200003 1 004


Suraya Murcitaningrum, M.SI
NIP. 19801106 200912 2 001

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqosyahkan
Saudara Kurnia Indri Yani**

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

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : **KURNIA INDRI YANI**
NPM : 1502100265
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM)
PADA PELAYANAN JASA KLIRING (Studi Kasus PT.
Bank Pembangunan Daerah Lampung KC. Bandar Jaya)**

Sudah dapat kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Metro, Mei 2019

Pembimbing I,

Pembimbing II,


Sainul, SH, MA

NIP. 19680706 200003 1 004


Suraya Murcitaningrum, M.SI

NIP. 19801106 200912 2 001



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 Alingmulyo Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No: 1502/In 28.3/D/PP.009/06/2019

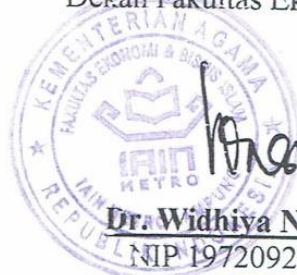
Skripsi dengan judul: PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) PADA PELAYANAN JASA KLIRING (Studi Kasus PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KC. Bandar Jaya) disusun oleh: Kurnia Indri Yani, NPM 1502100265, Jurusan: S1-Perbankan Syariah telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/ tanggal: Rabu, 22 Mei 2019.

TIM MUNAQOSYAH:

Ketua/Moderator : Sainul, S.H., M.A
Penguji I : Rina El Maza, S.H.I., M.S.I
Penguji II : Suraya Murcita Ningrum, M.S.I
Sekertaris : Nurul Mahmudah, M.H



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

ABSTRAK

PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) PADA PELAYANAN JASA KLIRING (Studi Kasus PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KC. Bandar Jaya)

Oleh:

KURNIA INDRI YANI
NPM.1502100265

Pengembangan SDM juga merupakan suatu cara efektif untuk menghadapi beberapa tantangan yang dihadapi oleh banyak organisasi besar. Tantangan-tantangan ini mencakup keusangan karyawan, perubahan-perubahan sosioteknis (situasi yang ada dalam tempat kerja) dan perputaran tenaga kerja. Kemampuan untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut merupakan faktor penentu keberhasilan departemen SDM dalam mempertahankan SDM yang efektif. Kebutuhan masyarakat yang semakin bertambah dan keinginan transaksi keuangan yang semakin meningkat setiap harinya membuat pembayaran tidak hanya dengan uang kartal, namun dengan uang giral juga. Salah satu layanan jasa perbankan yang menyediakan pembayaran giral disebut dengan kliring. Kliring adalah pertukaran Data Keuangan Elektronik atau warkat antar peserta kliring baik atas nama peserta maupun atas nama nasabah, yang perhitungannya diselesaikan berdasarkan waktu tertentu.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui cara PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KC. Bandar Jaya dalam pengembangan Sumber Daya Manusia pada pelayanan jasa kliring. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Sedangkan sifat penelitiannya bersifat deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Data hasil temuan digambarkan secara deskriptif dan dianalisis menggunakan cara berpikir induktif.

Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa pengembangan SDM pada pelayanan jasa kliring di PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya dilakukan dengan menggunakan cara pelatihan dan pendidikan dengan memadukan metode-metode yang ada dalam manajemen pengembangan SDM yaitu dengan menggunakan pendidikan dan pelatihan. Metode yang paling dominan dilakukan bank adalah melakukan pendidikan dan pelatihan dengan menggunakan metode presentase dan system kuliah seperti seminar yang dilanjutkan dengan sesi Tanya jawab atau diskusi dalam forum seminar tersebut serta memecahkan permasalahan yang ada, dengan cara seminar dan presentase yang dilanjutkan dengan diskusi tersebut dapat meningkatkan profesionalitas dan kinerja para karyawan sehingga dapat melakukan tugas dan tanggung jawabnya lebih baik dan semaksimal mungkin, sehingga dapat memenuhi berbagai kebutuhan nasabahnya sehingga para nasabah tidak mengajukan komplain. Meskipun bank belum melaksanakan semua metode-metode secara maksimal.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : KURNIA INDRI YANI
NPM : 1502100265
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, Mei 2019
Yang Menyatakan,


Kurnia Indri Yani
NPM. 1502100265

MOTTO

﴿١١﴾ خَيْرٌ تَعْمَلُونَ بِمَا وَاللَّهُ دَرَجَاتٍ الْعِلْمَ أَوْ تُوَاؤُا الَّذِينَ مِنْكُمْ ءَامَنُوا الَّذِينَ اللَّهُ يَرَفَعِ ...

Artinya: ... Allah akan memberi kelapangan untukmu. dan apabila dikatakan: "Berdirilah kamu", Maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. dan Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.(Q.S. Al-Mujadilah: 11)¹

¹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005), h.433

PERSEMBAHAN

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

1. Ayahanda Ramlan dan Ibunda Ani Sulastri yang senantiasa berdo'a, memberikan kesejukan hati, dan memberikan dorongan demi keberhasilan peneliti.
2. Kakakku Andi Fathur Rohman, Ali Fauzi, Samsul Arifin, dan Ahmad Aminuddin yang selalu memberikan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Adikku tercinta Faisal Khoirul Anwar yang senantiasa memberikan dukungan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Almamater IAIN Metro.

KATA PENGANTAR

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

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

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro,
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Reonika Puspitasari, M.E.Sy, selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
4. Bapak Sainul, SH, MA, selaku Pembimbing I pada penelitian ini, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Ibu Suraya Murcitaningrum, M.SI, selaku Pembimbing II yang juga 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. Pimpinan dan segenap Karyawan di PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KC. Bandar Jayayang telah memberikan sarana dan prasarana kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

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

Metro, Mei 2019
Peneliti,



Kurnia Indri Yani
NPM. 1502100265

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN NOTA DINAS	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
HALAMAN ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
HALAMAN KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Penelitian Relevan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Sumber Daya Manusia	8
1. Pengertian Sumber Daya Manusia	8
2. Pengertian Pengembangan dan Pelatihan SDM	9
3. Tujuan dan Manfaat Pengembangan SDM.....	16
4. Tujuan dan Manfaat Pendidikan dan Pelatihan	17
B. Jasa Kliring	18
1. Pengertian Jasa Kliring.....	18
2. Macam-Macam Jasa Kliring.....	23
3. Prosedur Pelayanan Jasa Kliring	23
4. Penolakan Jasa Kliring	25
5. Petugas Kliring	26

BAB III	METODE PENELITIAN	28
	A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	28
	B. Sumber Data	29
	C. Teknik Pengumpulan Data	31
	D. Teknik Analisa Data	33
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
	A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	34
	1. Sejarah Berdirinya PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya	34
	2. Visi dan Misi PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya	37
	3. Tujuan Berdirinya PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya	37
	4. Struktur Organisasi PT. BPD Lampung KC Bandar Jaya	38
	B. Penerapan Pengembangan SDM Pada Pelayanan Jasa Kliring PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KC. Bandar Jaya	41
	C. Analisis Penerapan Pengembangan SDM Pada Pelayanan Jasa Kliring PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KC. Bandar Jaya	46
BAB V	PENUTUP.....	53
	A. Kesimpulan.....	53
	B. Saran	54

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1. Metode Pelatihan.....	14
4.1. Nama Pegawai yang Mengikuti Pelatihan dan Pendidikan Secara Eksternal Pada Pelayanan Jasa Kliring	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1. Struktur Organisasi Kepegawaian PT. Bank Lampung KC Bandar Jaya	40

DAFTAR LAMPIRAN

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Seiring dengan kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, maka setiap perusahaan harus mampu menerapkan, memanfaatkan, serta mengelola ilmu pengetahuan dan kemajuan di bidang teknologi sebagai salah satu pijakan utama dalam mengembangkan perusahaan. Dengan berlandaskan pada perkembangan ilmu pengetahuan dan penerapan teknologi yang aktual, perusahaan akan memiliki modal yang penting dan utama dalam berkompetensi, sebagai komponen dasar untuk bersaing dalam industri yang lebih besar. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mendorong perusahaan untuk terus meningkatkan produktifitasnya. Perusahaan diharuskan untuk mencari jalan atau cara usaha yang lebih efektif dan lebih efisien.² Sebagai respon atas hal tersebut, maka perusahaan harus secara bertahap dan berkesinambungan melakukan pengembangan SDM, baik SDM yang baru bergabung, maupun SDM yang telah ada dalam perusahaan.

Sejalan dengan perkembangan tersebut, maka pelaksanaan berbagai usaha yang dilakukan perusahaan harus sejalan dengan kemajuan dan perkembangan yang ada dalam masyarakat. Dengan adanya kemajuan tersebut, tugas pekerjaan yang di emban semakin berat dan membutuhkan spesifikasi kemampuan dan ketrampilan yang spesifik, sehingga dibutuhkan

² Suwatno, *Manajemen SDM dalam Organisasi Public dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta cv, 2014), h. 103.

tenaga-tenaga kerja yang memiliki kecakapan dan spesifikasi serta keahlian yang spesifik pula. Untuk menjamin tiap bidang pekerjaan dalam suatu perusahaan dilaksanakan oleh karyawan yang memiliki kemampuan dan keterampilan dalam bidangnya,³ Maka pengembangan SDM atau karyawan yang ada dalam perusahaan tidak bisa terhindarkan lagi.

Kebutuhan masyarakat yang semakin bertambah dan keinginan transaksi keuangan yang semakin meningkat setiap harinya membuat pembayaran tidak hanya dengan uang kartal, namun dengan uang giral juga. Pembayaran dengan uang giral adalah pembayaran yang dilakukan dengan cek, bilyet giro, bukti kiriman uang, wesel, warkat debit. Masyarakat dalam melakukan pembayaran giral membutuhkan bantuan Bank. Salah satu layanan jasa perbankan yang menyediakan pembayaran giral disebut dengan kliring. Kliring adalah pertukaran Data Keuangan Elektronik atau warkat antar peserta kliring baik atas nama peserta maupun atas nama nasabah, yang perhitungannya diselesaikan berdasarkan waktu tertentu.⁴

Sistem kliring yang digunakan pada PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya adalah DKE (Data Keuangan Elektronik) atau SKNBI Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia adalah kliring kredit keluar dari bank ke bank lain, atas perintah nasabah yang menggunakan sarana elektronik. Namun dalam proses kliring tersebut ada beberapa hal yang menghambat kelancaran prosesnya, di antaranya yaitu: kebingungan dalam menghadapi kemajuan di bidang teknologi yang membuat para karyawan dinilai kurang kompeten atau

³ Suwatno, *Manajemen SDM dalam Organisasi Public dan Bisnis*, (Bandung: Alfabeta cv, 2014), h. 104.

⁴ *Ibid.*, h. 6.

kurang handal, sehingga para karyawan membutuhkan pendidikan dan pelatihan agar mampu melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal.⁵

Terdapat dua petugas yang mengelola bagian kliring yaitu Penyelia ADM Transaksi, SDM & Umum dan Asstn. ADM Transaksi, SDM & Umum (operasional), akan tetapi salah satu petugas kliring ini lemah dalam kemampuan teknologi komputer terkait dengan persoalan kliring. Sehingga yang mengerjakan bagian kliring hanya satu petugas saja yaitu Asstn. ADM Transaksi, SDM & Umum di tambah lagi petugas kliring tersebut mengerjakan semua pekerjaan bagian operasional.

Kliring yang di kerjakan oleh petugas kliring tersebut sehari bisa mencapai kurang lebih 150 lembar kliring sehingga membuat petugas kliring tidak bisa fokus dalam menjalankan tugasnya yang mengakibatkan kecelakaan kerja seperti: kesalahan mengirim kliring ke rekening lain dengan nominal Rp. 4.000.000, karena ada beberapa kliring dengan nominal yang sama dan kliringnya banyak sehingga membuat petugas kliring kebingungan dan megakibatkan salah mengirim ke rekening orang lain dan yang seharusnya menerima kliring tersebut tidak menerima kliringnya karena sudah masuk kerekening orang lain. Hal tersebut membuat petugas kliring bertanggungjawab atas kerugian tersebut karena Lembaga Keuangan tidak mau meberikan ganti rugi kepada nasabah dan hal tersebut sering terjadi.

Ditambah lagi para nasabah yang melakukan pengisian Aplikasi Kiriman Uang tidak diperhatikan dengan benar, sehingga tidak sesuai dengan

⁵ Dewi Sartika Siregar, Asstn. Adm, SDM Transaksi & Umum BPD Lampung KC. Bandar Jaya, Wawancara, Bandar Jaya 25 Juni 2018.

buku tabungan yang dituju. Maka ketika kliring tersebut dijalankan akan terjadi penolakan kliring (*Reture clearing*). Alasan penolakan kliring tersebut, diantaranya: nama beda, no rekening salah, dan rekening yang sudah tidak aktif, ketidak kondusifan tersebut yang menjadikan lamanya proses operasional kliring dan mengakibatkan banyak nasabah yang komplain.⁶

Menurut Lies Yulianty selaku Pimpinan Cabang, tugas menjalankan kliring itu termasuk kedalam tugas operasional karena bagian operasional bertanggung jawab dalam tugas administrasi, transaksi, SDM & umum, dan memang sudah menjadi peraturan dari dulu bahwa kliring di jalankan oleh bagian operasional. Rekrutmen pegawai dalam PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya di atur oleh kantor pusat yang berada di Bandar Lampung dilakukan 3 tahun sekali, maka dari itu diperoleh data Pengembangan SDM pada pelayanan jasa kliring PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya dengan cara pelatihan dan pengembangan. Program tersebut dilaksanakan secara internal dan eksternal.⁷

Sebelum mendapat pelatihan, karyawan belum memahami sepenuhnya tentang jasa pelayanan baik kepada nasabah. Pelatihan secara internal dilaksanakan dengan memberikan bimbingan/pengarahan kepada karyawan oleh dewan direksi. Pelatihan secara eksternal di lakukan dengan mengirim para karyawan untuk mengikuti pelatihan ke luar bank, baik daerah maupun provinsi. Adapun pelatihan yang pernah di lakukan oleh PT. BPD Lampung

⁶ Murdiah, Penyelia Adm, SDM Transaksi & Umum BPD Lampung KC. Bandar Jaya, Wawancara, Bandar Jaya 08 Januari 2019.

⁷ Lies Yulianty, Pimpinan Cabang PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya, Wawancara, Bandar Jaya 08 Januari 2019.

KC. Bandar Jaya adalah seminar yang dilanjutkan dengan sesi Tanya jawab dalam forum seminar.⁸

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul “Pengembangan SDM Pada Pelayanan Jasa Kliring (Studi Kasus PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KC. Bandar Jaya)”.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah diuraikan di atas, maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah: “Apa saja cara pengembangan Sumber Daya Manusia pada pelayanan jasa kliring PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KC. Bandar Jaya?”

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan adalah sesuatu yang hendak di capai harus dinyatakan dan dirumuskan dengan tegas, jelas, eksplisit dan tujuan ini diarahkan untuk memahami suatu fenomena.⁹ Berdasarkan pertanyaan penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui cara PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KC. Bandar Jaya dalam pengembangan Sumber Daya Manusia pada pelayanan jasa kliring.

⁸ Bank Lampung, *Buku Pedoman Perusahaan Sistem Pengelolaan Kinerja Pegawai*, (Bandar Lampung: PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya), h. 24.

⁹ Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012),h. 235.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khazanah keilmuan serta wawasan khususnya berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia (SDM) BPD Lampung KC. Bandar Jaya pada pelayanan jasa kliring.

b. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan informasi untuk menambah ilmu dan menjadi tolak ukur khususnya bagi penulis sendiri dan pada umumnya untuk Lembaga Keuangan terutama untuk PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KC. Bandar Jaya dalam pengembangan SDM pada pelayanan jasa kliring.

D. Penelitian Relevan

Agar tidak terjadi pengulangan pembahasan maupun pengulangan penelitian dan juga dapat melengkapi wacana yang berkaitan dengan penelitian maka diperlukan wacana atau pengetahuan tentang penelitian-penelitian sejenis yang telah diteliti sebelumnya. Terkait dengan penelitian ini, sebelumnya telah ada beberapa penelitian yang mengangkat tema yang sama dengan penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Penelitian karya Agus Prabawa, yang berjudul “Peranan Pengembangan Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Jasa”. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan Pengembangan

manajemen kinerja merupakan upaya manajemen untuk mengatasi atau mencegah timbulnya ketidakpuasan masyarakat (*costumer*) terhadap pelayanan yang dilakukan aparat pelaksana. Pengembangan manajemen kinerja merupakan sistem manajemen yang berusaha memperbaiki kinerja individu atau organisasi sehingga mampu merespon tuntutan masyarakat dan mampu memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap masyarakat. Pengembangan manajemen kinerja SDM akan menyusun kerangka kerja yang dapat menjamin akuntabilitas organisasi melalui perbaikan mutu pelayanan yang berkesinambungan, menciptakan lingkungan yang mendukung, dan menjamin diterapkannya standar pelayanan yang optimum.¹⁰

2. Penelitian karya Silvi Lita Khoirunnisa, dengan judul “ Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PKPU Cabang Yogyakarta”. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa proses pelaksanaan kegiatan pengembangan SDM yang dilakukan PKPU Cabang Yogyakarta wewenangnya berada di kantor pusat yang ada di Jakarta. Cabang Yogyakarta pun tidak ada Devisi SDMnya. Jadi, pelaksanaan pendidikan dan pelatihan berada di tangan kantor pusat. Meskipun begitu, kantor Cabang Yogyakarta tidak berdiam diri, maksudnya adalah meskipun tidak ada wewenang dalam melaksanakan pendidikan dan pelatihan mereka tetap melakukan observasi di luar prosedural kantor pusat terhadap kinerja karyawan melalui intuisi

¹⁰ Agus Prabawa, “Peranan Pengembangan Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Jasa”, dalam <https://media.neliti.com/media/publications/23149-ID>, diakses pada tanggal 31 Oktober 2018

atau pengamatan. Hasilnya pun tetap membuat SDM dalam kantor Cabang memberikan hasil positif, yaitu tetap berkembang dan semakin majunya kinerja karyawan Lembaga PKPU Cabang Yogyakarta.¹¹

Persamaan penelitian relevan di atas dengan penelitian yang akan peneliti lakukan ini yaitu sama-sama membahas pengembangan sumber daya manusia. Akan tetapi fokus penelitian yang diteliti berbeda. Fokus penelitian yang dikaji pada penelitian relevan di atas adalah pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan dan pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan mutu pelayanan jasa. Sedangkan yang menjadi fokus penelitian pada penelitian adalah pengembangan sumber daya manusia, khusus pada pelayanan jasa kliring.

¹¹ Silvi Lita Khoirunnisa, “Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PKPU Cabang Yogyakarta”, dalam <http://digilib.uin-suka.ac.id/20093/>, diakses pada tanggal 31 Oktober 2018.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Sumber Daya Manusia

1. Pengertian Sumber Daya Manusia

Werther dan Davis, menyatakan bahwa sumber daya manusia adalah “pegawai yang siap, mampu dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi”. Sebagaimana dikemukakan bahwa dimensi pokok sisi sumber daya adalah kontribusinya terhadap organisasi, sedangkan dimensi pokok manusia adalah perlakuan kontribusi terhadapnya yang pada gilirannya akan menentukan kualitas dan kapabilitas hidupnya.¹²

Sumber daya manusia dapat didefinisikan sebagai individu yang merancang dan memproduksi keluaran dalam rangka pencapaian strategi dan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.¹³

Dari definisi di atas dapat di katakan bahwa SDM adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik instansi maupun perusahaan. Pada hakikatnya SDM berupa manusia yang dipekerjakan disebuah organisasi maupun perusahaan sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi tersebut.

¹² Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), h. 3-4.

¹³ Burhanuddin Yusuf, *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2015), h. 25,

2. Pengertian Pengembangan dan Pelatihan Sumber Daya Manusia

a. Pengertian Pengembangan SDM

Berbicara masalah pengembangan sumber daya manusia, sebenarnya dapat dilihat dari dua aspek, yaitu kuantitas dan kualitas. Pengertian kuantitas menyangkut jumlah sumber daya manusia. Kuantitas sumber daya manusia tanpa disertai dengan kualitas sumber daya manusia yang baik akan menjadi beban suatu perusahaan. Organisasi harus memerhatikan *skills, knowledge, dan ability* (SKA) atau kompetensi yang harus dipenuhi. Pengembangan sering kali dilakukan secara tumpang-tindih dengan arti pelatihan atau pendidikan.¹⁴

Menurut pendapat Andrew F. Sikula, pengembangan mengacu pada masalah staf dan personel adalah suatu proses pembelajaran jangka panjang menggunakan suatu prosedur yang sistematis dan terorganisasi. Pegawai merupakan aktivitas memelihara dan meningkatkan kompetensi pegawai guna mencapai efektivitas organisasi pengembangan pegawai dapat diwujudkan melalui pengembangan karier, serta pendidikan dan pelatihan. Pengembangan SDM ini penting dilaksanakan disebabkan adanya perubahan baik manusia, teknologi, pekerjaan maupun organisasi. Pengembangan

¹⁴Burhanuddin Yusuf, *Manajemen Sumber.*, h. 61.

karyawan adalah aktivitas memelihara dan meningkatkan kompetensi pegawai guna mencapai efektivitas organisasi.¹⁵

Dengan mengembangkan kecakapan karyawan dimaksudkan sebagai setiap usaha dari pimpinan untuk menambah keahlian kerja tiap karyawan sehingga di dalam melaksanakan tugas-tugasnya dapat lebih efisien dan produktif. Oleh karena itu, organisasi perlu terus melakukan pengembangan SDM, karena investasi di dalam pengembangan SDM merupakan pengeluaran yang ditujukan untuk memperbaiki kapasitas produktif dari manusia. Dengan meiliki kekuatan kompetitif diharapkan kinerja karyawan bisa terwujud.¹⁶

Pengembangan SDM merupakan proses persiapan individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau lebih tinggi dalam sebuah organisasi, biasanya berkaitan dengan peningkatan kemampuan intelektual untuk melaksanakan pekerjaan yang lebih baik. Pengembangan mengarah pada kesempatan-kesempatan belajar yang bertujuan untuk membantu pengembangan para pekerja.

b. Pendidikan dan Pelatihan SDM

Pengertian Pendidikan sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional disebutkan pendidikan adalah usaha untuk menyiapkan peserta didik melalui kegiatan bimbingan, pengajaran, dan latihan bagi peranannya di masa yang akan datang. Dengan memerhatikan

¹⁵ Suwatno, *Manajemen SDM dalam Organisasi Public dan Bisnis*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2014), h. 105.

¹⁶ Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber*, h. 62-63.

pengertian tersebut maka dapat dikatakan bahwa peran pendidikan adalah sebagai landasan untuk membentuk, mempersiapkan, membina dan mengembangkan kemampuan sumber daya manusia yang sangat menentukan dalam keberhasilan pembangunan dimasa yang akan datang.¹⁷

Pendidikan adalah suatu proses pembelajaran tentang pengetahuan, keterampilan dan kebiasaan manusia untuk mewujudkan suasana belajar-mengajar agar para peserta didik dapat mengembangkan potensi dirinya. Dengan adanya pendidikan maka seseorang dapat memiliki kecerdasan, etika, kepribadian, dan keterampilan yang bermanfaat bagi diri sendiri dan masyarakat.

Pelatihan merupakan sarana penting dalam pengembangan sumber daya manusia yang baik, dengan pelatihan perusahaan memperoleh masukan yang baik menghadapi tantangan-tantangan manajemen yang terus berkembang dengan memiliki karyawan yang dapat memenuhi penyelesaian masalah-masalah yang ada.¹⁸

Pelatihan diperlukan ketika terjadi persoalan dalam kinerja. Setiap persoalan memerlukan tanggapan yang berbeda, tanggapan yang tepat akan diikuti dengan kegiatan yang tepat. Perlu ditekankan bahwa sesungguhnya penyelenggaraan program pelatihan dan pengembangan sangat situasional sifatnya. Artinya, dengan penekanan pada perhitungan kepentingan organisasi dan kebutuhan para peserta,

¹⁷Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber*,h.63.

¹⁸ Suwatno, *Manajemen SDM*,h. 117.

penerapan prinsip-prinsip belajar yang sudah dibahas dapat berbeda dengan aksentuasi atau intensitasnya yang pada gilirannya tercermin pada penggunaan teknik-teknik tertentu dalam belajar. Disamping itu suatu teknik belajar dapat berupa pelatihan bagi sekelompok, tetapi berupa pengembangan bagi sekelompok peserta yang lain untuk menghadapi masa depan.¹⁹

Pendidikan dan pelatihan merupakan upaya untuk meningkatkan profesionalisme yang bersangkutan dengan ketrampilan administrasi dan keterampilan manajemen teknologi komputer atau ilmu tentang teknologi. Untuk meningkatkan kualitas kemampuan yang menyangkut kemampuan berfikir, bekerja dan keterampilan maka yang sangat diperlukan dalam hal ini adalah pendidikan dan pelatihan.

c. Tahapan dan Metode Pelatihan

Terdapat paling kurang tiga tahap dalam pelatihan dan pengembangan yaitu:

- 1) Penentuan kebutuhan pelatihan (*assessing training needs*)
Tahap pertama yang dilakukan adalah menentukan kebutuhan pelatihan bagi para karyawan. Pada tahap ini terdapat tiga macam kebutuhan akan pelatihan, yaitu:
 - a) *General treatment need*, yaitu penilaian kebutuhan pelatihan bagi semua pegawai dalam suatu klasifikasi pekerjaan tanpa memerhatikan data mengenai kinerja dari pegawai.
 - b) *Observable performance discrepancies*, yaitu jenis penilaian kebutuhan pelatihan yang didasarkan pada hasil pengamatan terhadap berbagai permasalahan, wawancara, daftar pertanyaan, dan evaluasi kinerja dan

¹⁹ Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta, Bumi Aksara, 1997),h. 191.

dengan cara meminta para pekerja untuk mengawasi hasil kerjanya sendiri.

- c) *Future human resource needs*, jenis keperluan pelatihan ini tidak berkaitan dengan ketidaksesuaian kinerja, tetapi lebih berkaitan dengan keperluan SDM untuk waktu yang akan datang.

Dalam penentuan kebutuhan pelatihan, ada tiga macam jenis kebutuhan dalam pelatihan yang akan dibutuhkan oleh para karyawan yaitu: 1). Membutuhkan penilaian pelatihan bagi para karyawan untuk menentukan kualifikasi pekerjaan mengenai kinerja para pegawai. 2). Membutuhkan penilaian pelatihan yang didasarkan pada berbagai permasalahan dan evaluasi hasil kinerja para pekerja. 3). Jenis keperluan pelatihan ini lebih berkaitan dengan keperluan SDM.

2) Desain program pelatihan

Jika pelatihan merupakan salah satu cara terbaik dalam meningkatkan kinerja karyawan, maka para manajer atau penyelia harus memutuskan program pelatihan yang tepat dan bagaimana yang harus dilaksanakan. Terdapat dua jenis sasaran pelatihan, yakni: (1). *Knowledge-centered objectives*, dan (2) *performance-centered objectives*. Pada jenis pertama, berkaitan dengan pertambahan pengetahuan atau perubahan sikap. Sedangkan jenis kedua, mencakup syarat-syarat khusus yang berkisar pada metode/teknik, syarat-syarat penilaian, perhitungan perbaikan, dan sebagainya.

Desain program pelatihan merupakan cara terbaik untuk meningkatkan kinerja para karyawan, maka dalam pemilihan atau penetapan program pelatihan harus

dilakukan dengan sangat tepat agar dapat mencapai tujuan organisasi.

- 3) Evaluasi program pelatihan
Supaya efektif, pelatihan harus merupakan suatu solusi yang tepat bagi permasalahan organisasi, yakni bahwa pelatihan tersebut harus dimaksudkan untuk memperbaiki kekurangan keterampilan yang dimiliki oleh karyawan. Tujuan dari tahap ini adalah untuk menguji apakah pelatihan tersebut efektif di dalam mencapai sasaran-sasarannya yang telah ditetapkan.²⁰

Evaluasi program pelatihan merupakan usaha untuk mengumpulkan informasi untuk mengetahui dan memutuskan cara yang lebih efektif dalam menggunakan sumber-sumber pelatihan yang telah dilakukan untuk mencapai tujuan pelatihan secara keseluruhan.

Metode pelatihan yang tepat tergantung kepada tujuannya. Tujuan dan atau sasaran pelatihan yang berbeda akan berakibat pada pemakaian metode yang berbeda pula.

Tabel 2.1.
Metode Pelatihan

Tujuan Pelatihan	Metode Pelatihan yang Sesuai
Orientasi kerja	Kuliah, film-film, surat selebaran
Keterampilan pekerjaan	Demonstrasi
Keterampilan-keterampilan manusia	Diskusi kelompok dan <i>role playing</i>
Keterampilan manajemen	Diskusi kelompok dan studi kasus
Pendidikan umum	Kuliah, kerja, buku, studi di rumah

Pilihan metode tergantung pada banyak pertimbangan, yang terpenting adalah isi dari pelatihan. Ketika isi pelatihan adalah bahan

²⁰Burhanuddin Yusuf, *Manajemen Sumber.*, h. 148

faktual (seperti aturan perusahaan) bacaan yang diwajibkan, pembelajaran yang terprogram, dan metode pelatihan akan terprogram dengan baik.²¹

d. Tahapan dan Metode Pendidikan

Tahapan dan metode pendidikan antara lain dapat dilakukan dengan cara sebagai berikut:

- 1) Sistem Magang
Sistem magang mempunyai prinsip umum yaitu belajar dan bekerja sekaligus.
- 2) Sistem Peragaan
Untuk ketrampilan tertentu seringkali dalam pendidikan dan latihan menggunakan peragaan alat-alat tertentu serta didemonstrasikan cara penggunaannya.
- 3) Sistem Bimbingan
Dengan sistem ini pelajaran langsung diberikan satu-persatu sehingga para pegawai akan lebih cepat memahami pelajaran yang diberikan.
- 4) Sistem Latihan dan Praktik
Dalam praktik ini seseorang lebih ditekankan untuk melaksanakan latihan praktik seperti sesungguhnya agar mereka dapat langsung bekerja.²²

Peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat dilakukan dengan perbaikan pendidikan dengan melalui sistem magang dimana para karyawan akan diarahkan untuk belajar dan bekerja sekaligus, kemudian akan dilanjutkan dengan sistem peragaan dimana para karyawan akan diajarkan tentang alat-alat dan cara penggunaannya, dilanjutkan lagi dengan sistem bimbingan dimana para karyawan akan diberikan pelajaran langsung satu persatu, dan yang terakhir melalui sistem latihan dan praktik

²¹ Sunarto, *Manajemen.*, (Yogyakarta: Amus Grumbulgede, 2007), . h. 110.

²² Abdul Kadir, *Filsafat Dasar-dasar Pendidikan*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012), .h. 29.

dimana para karyawan akan langsung mempraktikan pekerjaan yang sedang dilakukan atau dilatihkan.

3. Tujuan dan Manfaat Pengembangan SDM

Tujuan pokok program pengembangan sumber daya manusia adalah meningkatkan kemampuan, keterampilan, sikap, dan tanggung jawab karyawan sehingga lebih efektif dan efisien dalam mencapai sasaran program dan tujuan organisasi. John Pactor dan Wiliam M. menyebutkan, terdapat tiga belas manfaat pengembangan sumber daya manusia yaitu sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kepuasan para karyawan
- b. Pengurangan pemborosan
- c. Mengurangi ketidakhadiran pegawai
- d. Memperbaiki metode dan sistem kerja
- e. Meningkatkan tingkat penghasilan
- f. Mengurangi biaya-biaya lembur
- g. Mengurangi biaya pemeliharaan mesin-mesin
- h. Mengurangi keluhan pegawai
- i. Mengurangi kecelakaan kerja
- j. Memperbaiki komunikasi
- k. Meningkatkan pengetahuan pegawai
- l. Memperbaiki moral pegawai
- m. Menimbulkan kerja sama yang baik.²³

Dengan adanya pengembangan SDM dapat meningkatkan keterampilan, sikap, keahlian dan tanggung jawab para karyawan sehingga dapat menghindari atau mengurangi pemborosan, kecelakaan kerja, keluhan pegawai, biaya-biaya lembur dan lain sebagainya yang akan berdampak buruk bagi perusahaan, hal tersebut dapat terhindarkan karena adanya pengembangan sumber daya manusia.

²³Burhanuddin Yusuf, *Manajemen Sumber.*, h. 135.

4. Tujuan dan Manfaat Pendidikan dan Pelatihan

Tujuan dan manfaat diadakan pendidikan yaitu:

- a. Meningkatkan stabilitas pegawai.
- b. Memperbaiki cara kerja pegawai.
- c. Memberi manfaat yang sangat baik bagi pegawai karena dengan pendidikan pegawai dapat berkembang dengan cepat, efisien, dan melaksanakan tugas dengan baik.
- d. Memberi kesempatan kepada pegawai untuk mengembangkan potensi diri.²⁴

Dengan adanya pendidikan karyawan dapat meningkatkan ketrampilan dan kemampuannya sehingga dapat memperbaiki cara kerjanya, dan dengan pendidikan karyawan dapat berkembang dengan cepat dan dapat melaksanakan tugas dengan baik sehingga dapat menimbulkan sikap positif bagi para karyawan yang menjadikan semangat baru dalam bekerja.

Adapun tujuan dari diadakan pelatihan yaitu sebagai berikut:

- a. Memperbaiki kinerja, diharapkan setelah mengikuti pelatihan kinerja dan produktivitas dari karyawan akan semakin meningkat dikarenakan peningkatan keterampilan dan pengetahuan.
- b. Memutakhirkan keahlian para karyawan melalui pelatihan memastikan bahwa karyawan dapat secara efektif dalam menggunakan teknologi-teknologi terbaru.
- c. Mengurangi waktu belajar, diharapkan dengan pelatihan akan mengurangi waktu belajar atau proses adaptasi dari karyawan baru maupun karyawan lama pada posisi yang baru.
- d. Memecahkan permasalahan operasional, serangkaian pelatihan dalam berbagai bidang yang diberikan oleh perusahaan akan membantu karyawan dalam memecahkan masalah organisasional dan melaksanakan pekerjaan secara efektif.
- e. Promosi karyawan, salah satu cara untuk menarik, menahan dan memotivasi karyawan adalah melalui program pengembangan karier yang sistematis.
- f. Orientasi karyawan terhadap organisasi, hal ini sebagai upaya untuk memberikan kesamaan visi dan misi perusahaan diantara

²⁴*Ibid.*, h.186.

sesama karyawan sehingga memiliki pandangan yang sama terhadap organisasi dan pekerjaan.

- g. Memenuhi kebutuhan pertumbuhan pribadi, pelatihan dan pengembangan dapat memainkan peran ganda dengan menyediakan aktivitas yang menghasilkan efektivitas organisasional yang lebih besar dan meningkatkan pertumbuhan pribadi bagi semua karyawan di dalam perusahaan.²⁵

Pelatihan merupakan proses melatih kegiatan pekerjaan yang dilakukan dalam sebuah organisasi maupun perusahaan untuk memperbaiki prestasi dalam kegiatannya terutama mengenai keterampilan agar dapat memecahkan permasalahan yang ada dan pelatihan merupakan proses belajar jangka pendek sehingga dapat mengurangi waktu belajar.

B. Jasa Kliring

1. Pengertian Jasa Kliring

Jasa bank adalah semua aktivitas bank, baik yang secara langsung maupun tidak langsung yang berkaitan dengan tugas dan fungsi bank sebagai lembaga intermediasi, yaitu lembaga yang memperlancar terjadinya transaksi perdagangan, sebagai lembaga yang memperlancar peredaran uang serta sebagai lembaga yang memberikan jaminan kepada nasabahnya.²⁶ Salah satu tugas Bank Indonesia adalah menjaga kelancaran dalam sistem pembayaran, Bank Indonesia menyediakan berbagai macam jasa perbankan salah satunya adalah jasa kliring. Jika kita memperoleh cek atau bilyet giro (BG) dari seorang nasabah bank, maka otomatis kita akan menguangkan cek atau BG tersebut ke bank penerbit cek atau BG tersebut.

²⁵ Burhanuddin Yusuf, *Manajemen Sumber.*, h. 144.

²⁶ Aulia Pohan, *Sistem Pembayaran Strategi dan Implementasi di Indonesia*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2011), h. 96.

Yang menjadi masalah, jika cek atau BG tersebut berada jauh dari lokasi kita, sehingga kita perlu waktu untuk menguangkannya.

Masalah lain jika bank yang mengeluarkan cek atau BG ternyata banyak, katakanlah dari 5 bank dengan lokasi bank berbeda dan berjauhan (nasabah menguangkan cek atau BG lebih dari 5 lembar dan dari bank yang berbeda). Disamping faktor waktu kita juga perlu mempertimbangkan biaya untuk orang yang menagihkannya, belum lagi faktor keamanan uang saat ditagihkan. Untuk mengatasi masalah tersebut bank menyediakan sarana penagihan yang kita kenal dengan nama jasa layanan kliring.²⁷

Kliring merupakan jasa penyelesaian hutang piutang antar bank dengan cara saling menyerahkan warkat-warkat yang akan dikliringkan di lembaga kliring. Penyelesaian hutang piutang dimaksud adalah penagihan cek atau bilyet giro melalui bank. Sedangkan pengertian warkat-warkat adalah surat-surat berharga seperti cek, bilyet giro, dan surat piutang lainnya. Melalui jasa kliring, nasabah cukup menyerahkan cek atau BG yang dimilikinya ke bank dimana nasabah memiliki rekening. Kemudian jika bank menganggap memenuhi syarat maka bank akan melakukan kliring ke BI pada hari itu juga (waktu kliring). Nasabah juga dapat langsung menyetor beberapa macam cek atau BG dari berbagai bank dalam catatan masih dalam satu wilayah kliring. Keuntungan dengan adanya kliring adalah waktu penagihan menjadi lebih cepat terutama untuk

²⁷ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2010), h. 150.

warkat dalam jumlah banyak. Kemudian biaya penagihan menjadi lebih murah serta resiko keamanan dari uang nasabah menjadi terjamin.²⁸

Kliring juga bisa diartikan sebagai pertukaran Data Keuangan Elektronik atau warkat antar peserta kliring baik atas nama peserta maupun atas nama nasabah, yang perhitungannya diselesaikan berdasarkan waktu tertentu.²⁹

Berdasarkan pengertian di atas dapat dikatakan bahwa tujuan pokok diadakannya kliring adalah untuk memperlancar lalu lintas pembayaran giral dan merupakan pelayanan kepada masyarakat yang menjadi nasabah bank maka bank harus memberikan pelayanan terbaiknya kepada nasabah.

Kliring diselenggarakan oleh Bank Indonesia antara bank-bank disuatu wilayah kliring yang disebut kliring lokal. Wilayah kliring adalah suatu lingkungan tertentu yang memungkinkan kantor-kantor tersebut memperhitungkan warkat-warkatnya dalam jadwal kliring yang telah ditentukan.

Berkaitan dengan itu, untuk wilayah-wilayah yang tidak terdapat Kantor Bank Indonesia, maka penyelenggaraan kliring diserahkan pada bank yang ditunjuk oleh Bank Indonesia. Tentu bank yang ditunjuk sebagai penyelenggara kliring harus memenuhi beberapa persyaratan, antara lain: kemampuan administrasi, tenaga pimpinan dan pelaksana, ruangan kantor, peralatan komunikasi, dan lain-lain.

²⁸ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, h. 151.

²⁹ Citra Dewi Novitasari, *Evaluasi Atas System Kliring Dalam Rangka Mencapai Tujuan Intern*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 12 No. 2 Juli 2014, h. 5.

Selanjutnya, menurut Thomas Suyatno, sebagaimana dikutip oleh Hermansyah, selain persyaratan yang telah diuraikan di atas, ada ketentuan khusus bagi bank penyelenggara kliring, yaitu:

- a. Berkewajiban untuk melaksanakan penyelenggara kliring sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- b. Menyampaikan laporan-laporan tentang data-data kliring setiap minggu bersama-sama dengan laporan likuiditas mingguan kepada Bank Indonesia yang membawahi wilayah kliring yang bersangkutan.
- c. Untuk mempermudah bank penyelenggara kliring dalam penyediaan uang kartal, maka ditentukan bahwa hasil kliring hari itu dapat diperhitungkan pada rekening bank pada Bank Indonesia.³⁰

Ada beberapa ketentuan khusus bagi bank penyelenggara kliring yaitu berkewajiban untuk mematuhi perundang-undangan yang telah berlaku, menyampaikan laporan tentang data kliring setiap minggu agar hasil kliring dapat diperhitungkan dan diselesaikan pada waktu tertentu.

Sedangkan persyaratan yang ditetapkan oleh BI bagi suatu bank untuk dapat ikut serta dalam kliring adalah sebagai berikut:

- a. Bank-bank yang telah mendapat izin dari Menteri Keuangan dan mendapat persetujuan dari BI terlebih dahulu.
- b. Bank tersebut telah menjalankan usahanya minimal 3 bulan atas izin Menteri Keuangan.
- c. Bank tersebut telah memenuhi penilaian sebagai bank yang sehat baik ditinjau dibidang administrasi, pimpinan, maupun keuangan.
- d. Simpanan masyarakat dalam bentuk giro dan kelonggaran tarik kredit yang diberikan oleh kantor tersebut telah mencapai sekurang-kurangnya 20% dari syarat modal disetor minimum bagi pendirian bank baru diwilayahnya.
- e. Bank peserta kliring wajib membuka rekening Koran di BI.
- f. Bank yang tidak tercatat sebagai peserta dapat ikut sertasecara tidak langsung melalui pengikutsertaannya dengan bank lain (peserta). Penyertaan secara tidak langsung bisa terjadi karena bank kemungkinan menghadapi masalah keuangan, jarak antara

³⁰ Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 86.

bank yang bersangkutan dengan penyelenggara kliring, dan lain-lain.

- g. Menyetor jaminan kliring sebesar 50% rata-rata kewajiban 20 hari terakhir dikurangi 40% rata-rata tagihan harian 20 hari terakhir. Kewajiban tersebut hanya berlaku bagi kantor bank yang harus menjadi peserta kliring atau yang baru direhabilitasi. Kewajiban menyetor jaminan kliring ini tidak berlaku bagi peserta tidak langsung atau peserta yang pindah wilayah kliring.
- h. Bank peserta menentukan anggotanya sebagai wakil tetap pada lembaga kliring dan memberitahukan secara tertulis kepada BI.³¹
Persyaratan yang ditetapkan oleh BI bagi para peserta kliring hal

yang paling utama adalah bank peserta kliring harus mendapatkan izin dari Menteri Keuangan dan mendapat persetujuan oleh BI dan bank tersebut telah memenuhi penilaian bahwa bank tersebut sehat baik dari administrasinya, pimpinan, maupun keuangannya. Ada peserta langsung dan tidak langsung dalam artian peserta langsung yaitu bank yang sudah tercatat sebagai peserta kliring dan dapat memperhitungkan warkatnya dengan BI, dan peserta yang tidak langsung yaitu bank yang belum terdaftar sebagai peserta kliring akan tetapi mengikuti kegiatan kliring dengan melalui bank yang telah terdaftar.

2. Macam-macam Jasa Kliring

- a. Kliring umum adalah sarana perhitungan warkat-warkat antar bank yang pelaksanaannya diatur oleh BI. Mulai dari perhitungan warkat sampai pada pelaksanaannya diawasi dan diatur oleh BI.
- b. Kliring lokal adalah sarana perhitungan warkat-warkat antar bank yang berada dalam satu wilayah kliring. Dalam artian wilayah yang sudah ditentukan.

³¹Hermansyah, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*., h. 87.

- c. Kliring antar cabang adalah sarana perhitungan warkat antar kantor cabang suatu bank peserta yang biasanya berada dalam satu wilayah kota.³² Kliring ini dilakukan dengan cara mengumpulkan seluruh perhitungan dari kantor cabang untuk kantor cabang lainnya yang bersangkutan pada kantor induk yang bersangkutan.

3. Prosedur Pelayanan Jasa Kliring

Prosedur pelayanan jasa kliring dilakukan dengan beberapa langkah sebagai berikut:

- a. Nasabah menyetorkan warkat yang akan di pinggirkan di loket Teller dengan melampirkan aplikasi setoran yang telah diisi lengkap oleh nasabah.
- b. Teller akan menerima warkat dan slip setoran serta memeriksa:
 - 1) Tanggal cek/BG
 - 2) Apakah BG atas nama penyetor
- c. Serahkan warkat kliring dan slip setoran kepada petugas kliring
- d. Jika Teller menerima surat perintah transfer/aplikasi transfer dari nasabah ke bank lain, maka Teller akan memeriksa:
 - 1) Tanggal pada aplikasi transfer
 - 2) Apakah sudah benar bank yang dituju
 - 3) Apakah nomor rekening dan nama penerima sudah ditulis dengan lengkap
 - 4) Apakah jumlah nominal angka sudah sesuai dengan terbilang
 - 5) Jika alamat yang dituju, apakah sudah jelas alamatnya.
- e. Serahkan aplikasi transfer ke bagian kliring.
- f. Bagian kliring membuat *Credit Nota* sesuai dengan permintaan yang ada pada aplikasi transfer.
- g. Kemudian mintakan tanda tangan pada pejabat yang berhak untuk menandatangani surat-surat di BI.
- h. Petugas kliring membubuhkan swmpwl “kliring” pada warkat (*Credit Nota*, BG, dan *Debet Nota*) yang akan dikliringkan.
- i. Buat journal (*posting*) berdasar slip setoran dan warkat debt tersebut:
 - 1) Debet: Giro Bank Indonesia
 - 2) Kredit: Rekening giro/ tabungan nasabah
- j. Hitung semua nominal warkat dengan tellstroke.

³²Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan.*, h. 15

- k. Karyawan bagian kliring membuat incode warkat kliring.
- l. Catat semua warkat yang akan dikliringkan dalam lembar kliring, cocokkan semua warkat yang akan dikliringkan dengan hasil tellstroke.
- m. Mintakan pengesahanwarkat yang akan dikliringkan ke checker dan approval.
- n. Bawa ke lembaga kliring, bagikan semua warkat ke masing-masing bank penerima dan mintakan bukti peyerahannya dari BI.
- o. Petugas kliring membawa kliring penerimaan nya berupa: cek, BG, Nota Kredit, Nota Debet dari bank lain yang diterima.
- p. Lakukan verivikasi tanda tangan dan periksa saldo warkat sendiri yang di tarik di bank lain.
- q. Buat jurnal berdasar warkat debit yang diterima
- r. Buat jurnal berdasar kredit nota yang diterima.³³
- s. Hasil kliring baru dapat di ambil pada esok harinya.³⁴

Bagi para nasabah yang akan melakukan kliring harus mengikuti prosedur tersebut agar tidak terjadi kesalahan atau kekeliruan dan apabila masih terdapat kesalahan maka itu menjadi tugas dan tanggungjawab karyawan bank yang mengelola bagian kliring.

4. Penolakan Jasa Kliring

Warkat-warkat yang dikliringkan tidak selamanya tertagih, bahkan setiap kali transaksi kliring terdapat beberapa warkat yang ditolak pembayarannya. Seperti, apabila nasabah dalam melakukan pengisian formulir kliring ada kesalahan maka kliring tersebut tidak dapat dijalankan, apabila tetap dijalankan maka akan terjadi *reture*. Ada beberapa alasan penolakan kliring pada saat penerimaan warkat-warkat kliring dalam kliring masuk, antara lain:

- a. Asal cek atau BG salah, misalnya cek atau BG berasal dari luar kota wilayah kliring atau mungkin dari luar negeri.

³³ Muhamad, *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*, (Yogyakarta:UUI Pers, 2000), h. 81-84.

³⁴ Aulia Pohan, *Sistem Pembayaran.*, h. 37.

- b. Tanggal cek atau BG belum jatuh tempo, artinya cek atau BG tanggalnya di atas tanggal hari ini tanggal 1 Mei 2002 tetapi di cek atau BG tertulis tanggal 7 Mei 2002.
- c. Materai tidak ada atau tidak cukup sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- d. Jumlah yang tertulis di angka dan huruf berbeda.
- e. Tanda tangan atau cap perusahaan tidak sama dengan *specimen* (contoh tanda tangan) atau bisa pula tidak lengkap, misalnya harus ditandatangani oleh 2 orang, sedangkan di dalam cek hanya ditandatangani oleh 1 orang.
- f. Coretan atau perubahan tidak ditandatangani, artinya terdapat coretan atau perubahan, namun di atas coretan atau perubahan tidak ditandatangani.
- g. Cek atau BG sudah kadaluwarsa, artinya cek atau BG melewati batas waktu atau umur cek 70 hari dari tanggal penulisan cek.
- h. Resi belum kembali, artinya nasabah belum mengirim resi (bukti penerimaan cek atau BG) ke bank bahwa nasabah sudah menerima buku cek atau BG.
- i. Endorsement cek tidak benar artinya pemindahtanganan antar nasabah dalam cek tidak benar atau tidak memenuhi syarat.
- j. Rekening diblokir oleh berwajib, artinya rekening nasabah yang mengeluarkan cek atau BG karena suatu hal diblokir oleh pihak berwajib.
- k. Kondisi cek atau BG rusak atau tidak sempurna.

Setelah proses kliring berjalan selama sehari, pada sore harinya masing-masing bank membuat perhitungan kliring hari ini. Perhitungan kliring dilakukan setiap hari, untuk mengetahui apakah bank tersebut menang kliring atau kalah kliring. Bagi bank yang menang kliring artinya jumlah tagihan warkat kliringnya melebihi pembayaran warkat kliringnya, sehingga terdapat saldo kemenangan. Sebaliknya bagi bank yang kalah kliring justru pembayaran warkat kliring lebih dari penerimaan warkat kliringnya.³⁵

Menurut uraian diatas, kliring pengembalian atau *reture* kliring merupakan bagian dari sebuah siklus kliring untuk memperhitungkan

³⁵ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, h. 153-155.

warkatnya atau DKE (Data Keuangan Elektronik) yang penyerahannya ditolak karena alasan yang ditetapkan oleh BI atau tidak sesuai dengan tujuan dan persyaratannya.

5. Petugas Kliring

Petugas kliring bertanggungjawab memimpin Seksi Operasional dan kliring demi terjaminnya kebenaran dan akurasi pencatatan transaksi, ketersediaan Laporan Keuangan, terkendalinya anggaran operasional, serta terpeliharanya sistem dan perangkat IT, di Cabang Pembantu.

Tugas Utama Penyelia Operasional antara lain:

- a. Mengelola tanggungjawab utama terkait dengan akuntansi dan pelaporan.
- b. Mengelola penyelesaian proses kiriman uang dan inkaso dan administrasinya.
- c. Mengelola proses kliring dan administrasinya.
- d. Mengelola tanggungjawab utama terkait dengan administrasi transaksi.
- e. Mengelola manajemen sumber daya manusia di cabang.
- f. Mengelola tanggungjawab utama terkait dengan SDM & umum.
- g. Melaksanakan Rencana Bisnis (KPI, Target & Inisiatif), dan Rencana Anggaran Cabang Pembantu khususnya yang terkait dengan Seksi Operasional.
- h. Mengorganisir dan mengawasi, aktivitas Seksi Operasional, sesuai tugas dan wewenang yang dimiliki.
- i. Mengorganisir, melaksanakan, dan mengawasi, proses implementasi dan tinjau ulang pengendalian risiko dan kepatuhan, pada setiap kegiatan operasional Seksi Operasional.
- j. Menindaklanjuti temuan-temuan audit yang terkait dengan Seksi Operasional.
- k. Mengorganisir dan mengawasi, pelaksanaan administrasi dan pelaporan di Seksi Operasional.
- l. Menjaga keamanan Rahasia Bank, Surat Berharga, file & arsip serta Password.
- m. Menjaga ulang efektivitas pencapaian tujuan jabatan dan efisiensi pelaksanaan seluruh tanggungjawab Penyelia Operasional, serta menentukan dan melakukan upaya perbaikan dan peningkatannya.
- n. Melaksanakan tugas-tugas khusus dari Direksi dan Pemimpin Cabang.

- o. Melakukan komunikasi dengan pihak eksternal (seperti: Bank Indonesia dan Bank Lainnya) dalam upaya pencapaian sasaran cabang secara optimal.
- p. Melakukan kinerja operasional cabang pembantu.³⁶

Menurut uraian diatas, petugas bagian operasional memang mengemban tanggungjawab yang paling banyak diantara divisi-divisi lainnya karena, bagian operasional merupakan divisi yang mengurus segala keperluan yang berlangsung untuk mendukung berjalannya sebuah perusahaan atau aktivitas perusahaan.

³⁶Bank Lampung, *Buku Pedoman Perusahaan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang Kelas 1*, (Bandar Jaya: 31 Mei 2011),h.202-204.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Dilihat dari jenisnya penelitian ini termasuk penelitian lapangan, Menurut Abdurrahmat Fathoni, penelitian lapangan yaitu “suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif sebagai terjadi di lokasi tersebut, yang dilakukan juga untuk penyusunan laporan ilmiah”.³⁷

Penelitian lapangan (*field research*) dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif. Ide pentingnya adalah bahwa peneliti berangkat ke lapangan untuk mengadakan penelitian tentang sesuatu fenomena dalam suatu keadaan ilmiah. Perihal demikian, maka pendekatan ini terkait erat dengan pengamatan-berperan serta. Peneliti lapangan biasanya membuat catatan secara ekstensif yang kemudian dibuatkan kodenya dan dianalisis dalam berbagai cara.³⁸

Pada penelitian ini peneliti akan memaparkan data hasil penelitian yang diperoleh di lapangan yaitu di PT. Bank Pembangunan Daerah

³⁷ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h. 96

³⁸ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014), h. 26.

Lampung KC. Bandar Jaya dalam pengembangan sumber daya manusia pada pelayanan jasa kliring.

2. Sifat Penelitian

Sesuai dengan judul dari penelitian ini, maka penelitian ini bersifat deskriptif. “Penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang bermaksud mengadakan pemeriksaan dan pengukuran-pengukuran terhadap gejala tertentu.”³⁹ Menurut Cholid Narbuko dan Abu Achmadi “Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data, jadi ia juga menyajikan data, menganalisis, dan menginterpretasi”.⁴⁰

Penelitian ini bersifat deskriptif, karena penelitian ini berupaya mengumpulkan fakta yang ada. Penelitian deskriptif yang dimaksud dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui cara pengembangan SDM pada pelayanan jasa kliring di PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya dengan menggunakan pelatihan dan pendidikan.

B. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek darimana data dapat diperoleh.⁴¹ Sumber data pada penelitian ini dibagi menjadi dua jenis, yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data pada pengumpulan data.⁴² Dalam penelitian ini,

³⁹Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian.*, h. 97

⁴⁰ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), h. 44

⁴¹Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), h. 172.

peneliti mendapatkan sumber data primer dari Pimpinan Cabang, Peny. Adm. Transaksi SDM & Umum, Asstn Adm. Transaksi SDM&Umum (operasional) dan staf karyawan yang berkaitan dengan pengembangan SDM dan pelayanan jasa kliring di PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen.⁴³Pada penelitian ini, sumber data sekunder yang peneliti gunakan berasal dari buku-buku teori yang membahas tentang pengembangan SDM dan pelayanan jasa kliring, serta buku-buku perbankan lainnya dan data pendukung maupun arsip-arsip yang berkaitan dengan objek penelitian.

Adapun buku-buku sebagai sumber data sekunder yang terkait dengan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Basir Barthos. *Manajemen Sumber Daya Manusia Suatu Pendekatan Makro*. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- b. Burhanuddin Yusuf. *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2015.
- c. Edy Sutrisno. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009.
- d. Hermansyah. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana, 2005.

⁴²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 137

⁴³*Ibid.*, h. 137

- e. Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- f. Muhamad. *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Pers, 2000.

C. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Metode Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban yang diberikan oleh yang diwawancarai.⁴⁴

Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dalam mana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.⁴⁵

Wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara bebas terpimpin, yakni metode *interview* yang dilakukan dengan membawa pedoman yang hanya merupakan garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan.⁴⁶ Mengenai hal ini, peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan kepada Ibu Dewi Sartika Siregar selaku Asstn Adm. Transaksi SDM & Umum (operasional), Ibu Murdiah selaku Penyelia Adm.

⁴⁴ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian.*, h. 105

⁴⁵ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian.*, h. 83

⁴⁶ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian.*, h. 199.

Transaksi SDM & Umum, dan Ibu Lies Yulianty selaku Pimpinan di PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya serta Staff-staff lainnya.

2. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, buku, transkrip, surat kabar, *ledger*, agenda dan sebagainya.⁴⁷ Metode dokumentasi ialah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden, seperti yang dilakukan oleh seorang psikolog dalam meneliti perkembangan seorang klien melalui catatan pribadinya.⁴⁸

Pada penelitian ini metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan kegiatan magang di PT. BPD Lampung KC. Bandar jaya. Dokumentasi yang telah dikumpulkan meliputi modul SOP, brosur, sistem pembayaran Bank Indonesia melalui SKNBI & BI-RTGS, buku pedoman perusahaan sistem pengelolaan kinerja pegawai dan buku-buku yang berhubungan dengan objek yang diteliti.

D. Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat mudah difahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.⁴⁹ Analisis data yang digunakan adalah analisa data kualitatif dengan cara berfikir induktif, karena data yang diperoleh berupa

⁴⁷Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian.*, h. 199.

⁴⁸Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian.*, h. 112

⁴⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian.*, h. 244

keterangan-keterangan dalam bentuk uraian. Kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu sumber dari tertulis atau ungkapan tingkah laku yang diobservasikan dari manusia.⁵⁰

Cara berfikir induktif, yaitu suatu cara berfikir yang berangkat dari fakta-fakta yang khusus dan konkrit, peristiwa konkrit, kemudian dari fakta atau peristiwa yang khusus dan konkrit tersebut ditarik secara generalisasi yang mempunyai sifat umum.⁵¹

Berdasarkan keterangan di atas, maka dalam menganalisis data, peneliti menggunakan data yang telah diperoleh kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berangkat dari informasi mengenai pengembangan SDM pada pelayanan jasa kliring di PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya, sebagai fakta-fakta khusus untuk ditelaah berdasarkan teori-teori secara umum yang ada.

⁵⁰ Burhan Ashafa, *Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), h. 16.

⁵¹ Sutrisno Hadi, *Metodologi Reseach I*, (Yogyakarta: Yayasan Penerbit Psikologi UGM, 1984), h. 40.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian

1. Sejarah Berdirinya PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya

Bank Lampung merupakan Bank milik Pemerintahan Daerah Lampung yang pada saat pembentukannya berbentuk Perusahaan Daerah (PD) sesuai dengan Undang-undang Nomor 13 Tahun 1962 tentang Ketentuan-ketentuan Pokok Bank Pembangunan Daerah yang didirikan berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Propinsi Lampung Nomor 10-A/1964 tanggal 01 Agustus 1964.⁵²

Bank Pembangunan Daerah Lampung merubah status Badan Hukum dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) berdasarkan Peraturan Daerah Lampung Nomor 2 Tahun 1999 tanggal 31 Maret 1999 dan Akte Pendirian Perseroan Terbatas Nomor 5 tanggal 3 Mei 1999 yang dibuat dihadapan Soekarno, SH Notaris di Bandar Lampung dan telah disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia Nomor : C-8261.HT01.01 Tahun 1999 tanggal 6 Mei 1999 dengan modal dasar Bank sebesar Rp. 70 miliar.⁵³

Dengan adanya ketentuan bahwa ruang lingkup kegiatan usaha bank dibagi menurut klasifikasi besaran modal yang dimiliki dan

⁵² Lies Yulianty, Pimpinan Cabang PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya, Wawancara, Bandar Jaya 14 Februari 2019.

⁵³ Lies Yulianty, Pimpinan Cabang PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya, Wawancara, Bandar Jaya 14 Februari 2019.

disetorkan oleh pemilik bank, maka pada tahun 2012 ditetapkan bahwa modal dasar Bank Lampung sebesar Rp. 500 miliar sesuai dengan akta risalah Keputusan RUPSLB Bank Lampung Nomor : 11 tanggal 11 April 2011 yang dibuat dihadapan Achmad Mulya Notaris di Bandar Lampung dan telah ditetapkan dengan Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor : 7 Tahun 2012 Tanggal 16 April 2012 Penambahan Penyertaan Modal Pemerintah Provinsi Lampung kepada Perseroan Terbatas Provinsi Lampung.⁵⁴

Bank Pembangunan Daerah Lampung dimiliki oleh Pemerintah Provinsi Lampung, bersama-sama dengan Pemerintah Kabupaten dan Kota se-Provinsi Lampung, serta Koperasi Karyawan Bank Lampung Sairasan. Adapun dalam rangka mendukung kegiatan operasionalnya Bank Lampung memiliki 1 Kantor Cabang Utama, 5 Kantor Cabang 1 diantaranya berada di Provinsi DKI Jakarta, 27 Kantor Cabang Pembantu, 37 Kantor Kas, 1 Kas Keliling (Oto Banking), dan 78 Mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) yang tergabung dalam Grup ATM Bersama.

Selanjutnya makna dari logo Bank Lampung yaitu:



⁵⁴ Lies Yulianty, Pimpinan Cabang PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya, Wawancara, Bandar Jaya 14 Februari 2019.

Arti Logo, Logo Bank Lampung diilhami dari bentuk visual “Gading Gajah” yang merupakan satwa yang dilindungi dan merupakan unggulan pariwisata Provinsi Lampung. Gading Gajah yang kokoh sebagai alat pertahanannya sekaligus indah dan diminati banyak orang merupakan simbol kekuatan Bank Lampung dalam bisnis perbankan. Warna Kuning Keemasan (unsur logam) pada 3 buah Gading melambangkan sifat energik dan dinamis, sedangkan warna Biru pada tulisan “Bank Lampung” melambangkan sifat yang kokoh dari semua tantangan juga menunjukkan kesejukan dan ketenangan bagi semua elemen.⁵⁵

Kekokohan dan keindahan Gading Gajah tersebut merupakan sasaran untuk dituangkan dalam logo perusahaan bentuk 3 buah Gading Gajah yang saling berkaitan membentuk huruf BL, singkatan dari Bank Lampung dan mempresentasikan sinergi antara pemilik, manajemen dan masyarakat selaku nasabah. Pemilik dan manajemen adalah pihak yang selalu berusaha memberikan yang terbaik untuk nasabah dalam seluruh aktivitas perbankan, dengan selalu menjaga *integritas, profesionalisme, visionary, customer oriented*, dan *synergy* dengan harapan nasabah terlayani dengan baik yang pada akhirnya menciptakan loyalitas nasabah akan layanan jasa Bank Lampung.⁵⁶

⁵⁵ Lies Yulianty, Pimpinan Cabang PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya, Wawancara, Bandar Jaya 14 Februari 2019.

⁵⁶ Lies Yulianty, Pimpinan Cabang PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya, Wawancara, Bandar Jaya 14 Februari 2019.

2. Visi dan Misi PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya

a. Visi

“Menjadi Bank Regional Terkemuka dan Terpercaya di Lampung”

b. Misi

- 1) Memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa perbankan;
- 2) Memberikan kontribusi pada pertumbuhan ekonomi regional;
- 3) Mempunyai daya saing tinggi;
- 4) Tersedianya SDM yang berkualitas & memiliki kompetensi tinggi;
- 5) Memiliki struktur permodalan yang kuat;
- 6) Pengembangan infrastruktur informasi teknologi;
- 7) Meningkatkan kualitas pelayanan dan corporate image di masyarakat serta meningkatkan kualitas pengendalian intern;
- 8) Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan.⁵⁷

3. Tujuan Berdirinya PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya

Tujuan pendirian Bank Pembangunan Daerah Lampung adalah untuk mengelola keuangan daerah, yaitu sebagai pemegang kas daerah dan membantu mendorong pertumbuhan perekonomian daerah. Ketika berbentuk Perusahaan Daerah (PD), terdapat peningkatan-peningkatan modal dasar BPD Lampung sebagai berikut:

- a. Berdasarkan Perda Nomor 8 Tahun 1973 tanggal 9 Oktober 1973 tentang Bank Pembangunan Daerah Lampung sesuai Surat Mendagri

⁵⁷ Lies Yulianty, Pimpinan Cabang PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya, Wawancara, Bandar Jaya 14 Februari 2019.

Nomor: Pem.10/28/39/161 Tahun 1975 tanggal 13 September 1975 modal dasar Bank sebesar Rp 100.000.000,- (seratus juta rupiah).

- b. Terjadi peningkatan modal dasar yang tertuang dalam Perda Nomor 13 Tahun 1979 tanggal 26 November 1979, menjadi sebesar Rp. 1 miliar.
- c. Pada tahun 1984 terjadi peningkatan yang tertuang dalam Perda Nomor 7 Tahun 1984 tanggal 10 Desember 1984, menjadi Rp 5 miliar.
- d. Pada tahun 1990 terjadi peningkatan modal dasar sesuai Perda Nomor 3 Tahun 1990 tanggal 7 Juni 1990, menjadi sebesar Rp. 10 miliar.
- e. Pada tahun 1992 terjadi peningkatan modal dasar sesuai Perda Nomor 15 Tahun 1992 tanggal 10 Desember 1992, menjadi sebesar Rp 25 miliar.⁵⁸

Hal tersebut menunjukkan perkembangan yang baik dan semakin meningkatnya popularitas BPD Lampung dalam masyarakat Lampung.

4. Struktur Organisasi PT. BPD Lampung KC Bandar Jaya

Organisasi adalah suatu kelompok orang dalam suatu wadah untuk tujuan bersama. Organisasi pada dasarnya digunakan sebagai tempat atau wadah dimana orang-orang berkumpul, bekerjasama secara rasional dan sistematis, terencana, terorganisasi, terpimpin, dan terkendali dalam memanfaatkan sumber daya yang ada dan yang digunakan secara efisien dan efektif untuk mencapai tujuan organisasi.

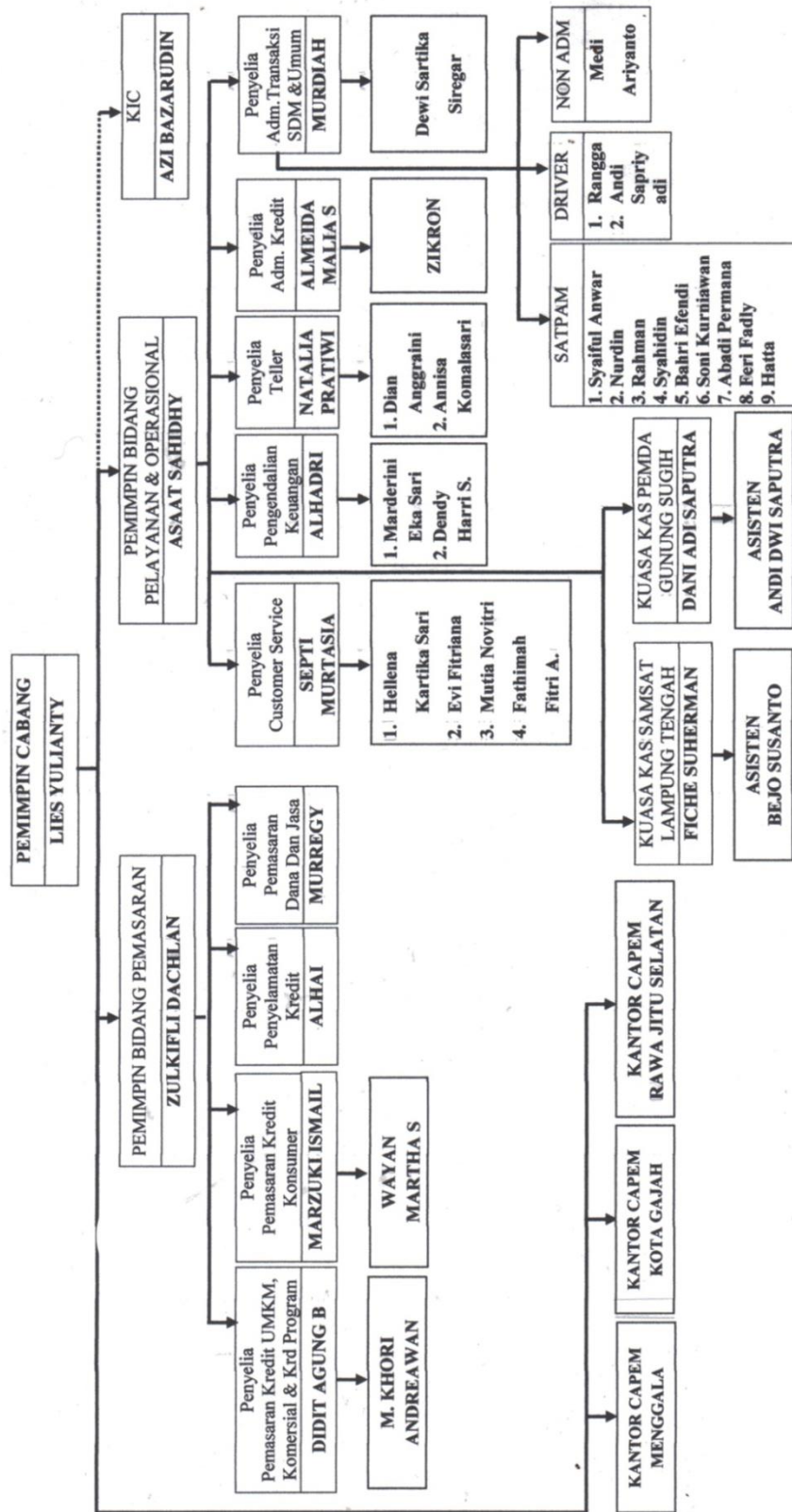
⁵⁸ Lies Yulianty, Pimpinan Cabang PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya, Wawancara, Bandar Jaya 14 Februari 2019.

Struktur organisasi mempunyai peranan dalam menunjang tugas, wewenang, tanggungjawab serta hubungan kerja antara pimpinan dan bawahan yang ada pada organisasi tersebut, yang dibuat dengan tujuan untuk mengatur dan mengarahkan setiap aktivitas yang dijalankan oleh perusahaan sehingga dapat terkoordinasi dengan baik dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai.

Struktur organisasi PT. BPD Lampung Kantor Cabang Bandar Jaya berbentuk lini staf, yaitu struktur organisasi yang setiap bawahan bertanggungjawab kepada atasan dengan diawasi adanya staf yang berkoordinasi langsung dengan kantor pusat. Adapun struktur organisasi PT. BPD Lampung KC Bandar Jaya dapat digambarkan sebagai berikut.⁵⁹

⁵⁹ Lies Yulianty, Pimpinan Cabang PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya, Wawancara, Bandar Jaya 14 Februari 2019.

Gambar 4.1.
Struktur Organisasi Kepegawaian
PT. Bank Lampung KC Bandar Jaya⁹



⁶⁰ Dokumentasi di PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya, pada tanggal 14 Februari 2019.

B. Penerapan Pengembangan SDM Pada Pelayanan Jasa Kliring PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KC. Bandar Jaya

Seiring dengan kemajuan dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi, maka setiap perusahaan harus mampu menerapkan, memanfaatkan, serta mengelola ilmu pengetahuan dan kemajuan di bidang teknologi sebagai salah satu pijakan utama dalam mengembangkan perusahaan. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi telah mendorong perusahaan untuk terus meningkatkan produktifitasnya sehingga perusahaan membutuhkan karyawan yang kompeten, handal dan dapat bertanggung jawab serta dapat memenuhi berbagai kebutuhan nasabahnya agar dapat memberikan pelayanan terbaik.

Hasil wawancara dengan Ibu Lies Yulianty selaku PINCA (Pimpinan Cabang) PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya diperoleh keterangan bahwa PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya dalam melakukan Pengembangan SDM pada pelayanan jasa kliring dengan menggunakan cara pelatihan dan pendidikan yang dilakukan secara internal dan eksternal. Meningkatkan pelatihan secara internal dilakukan dengan memberikan bimbingan atau pengarahan kepada karyawan oleh Pimpinan Cabang. Pelatihan secara eksternal di lakukan dengan mengirim para karyawan untuk mengikuti pelatihan ke luar bank, baik daerah maupun provinsi. Adapun pelatihan yang pernah di lakukan oleh PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya adalah seminar yang dilanjutkan dengan sesi tanya jawab dalam forum seminar.⁶¹

⁶¹ Lies Yulianty, Pimpinan Cabang PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya, Wawancara, Bandar Jaya 14 Februari 2019.

Proses pengembangan SDM pada pelayanan jasa kliring dilakukan sesuai dengan perintah dari PINCA bahwasannya pelatihan dan pendidikan yang dilakukan secara eksternal tidak semua karyawan di bagian operasional bisa sekaligus berangkat melakukan pelatihan dan pendidikan, hanya penyeliannya saja yang mengikuti pelatihan dan pendidikan secara bergantian kemudian penyelia menjelaskan apa yang diperoleh dari pelatihan dan pendidikan tentang pengembangan SDM pada pelayanan jasa kliring tersebut kepada para karyawan asistennya. Kemudian pelatihan dan pendidikan untuk pengembangan SDM secara internal akan dilakukan oleh seluruh karyawan Bank Lampung. Pelatihan secara eksternal dilakukan 2, 3, atau 6 bulan sekali. Sedangkan secara internal dilakukan setiap hari saat *briefing* pagi.⁶²

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh data karyawan yang mengikuti pengembangan SDM pada pelayanan jasa kliring dengan cara pelatihan dan pendidikan secara eksternal:⁶³

Tabel 4.1.
Nama Pegawai yang Mengikuti Pelatihan dan Pendidikan Pada Pelayanan Jasa Kliring Secara Eksternal

No.	Nama Pegawai	Jabatan
1.	Lies Yulianty	Pimpinan Cabang
2.	Murdiah	Peny. Adm, SDM Transaksi & Umum
3.	Dewi Sartika S	Asstn. Adm, SDM Transaksi & Umum

⁶² Lies Yulianty, Pimpinan Cabang PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya, Wawancara, Bandar Jaya 14 Februari 2019.

⁶³ Lies Yulianty, Pimpinan Cabang PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya, Wawancara, Bandar Jaya 14 Februari 2019.

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa pegawai yang mengikuti pendidikan dan pelatihan secara eksternal pada pelayanan jasa kliring di PT. Bank Lampung KC. Bandar Jaya. Sedangkan karyawan yang mengikuti pelatihan dan pendidikan secara internal adalah seluruh karyawan PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya yang berjumlah 41 karyawan.

Tugas dan tanggung jawab bagian operasional itu salah satunya adalah menjalankan kliring, karena bagian operasional bertanggung jawab dalam tugas administrasi, transaksi, SDM & umum, dan memang sudah menjadi peraturan dari dulu bahwa kliring di jalankan oleh bagian operasional.⁶⁴

Pendidikan yang diberikan oleh pihak Bank Lampung kepada petugas bagian kliring yaitu: memberikan atau mengajarkan langsung cara penggunaan komputer terkait tentang kliring dan cara menjalankannya dengan mengundang langsung petugas bagian kliring dari kantor pusat yang memang benar-benar sudah mahir.⁶⁵

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Dewi Sartika Siregar selaku Asstn. Adm, SDM Transaksi & Umum bahwasannya proses dan pelayanan jasa kliring di PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya menggunakan sistem DKE (Data Keuangan Elektronik) jadi nasabah melakukan transaksi di *teller* untuk melakukan pengisian Aplikasi Kiriman Uang dan pembayaran biaya pengiriman kiriman uang dan setoran, kemudian dari *teller form* kiriman uang diberikan ke bagian operasional pada bagian operasional *form* kiriman uang

⁶⁴ Lies Yulianty, Pimpinan Cabang PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya, Wawancara, Bandar Jaya 14 Februari 2019.

⁶⁵ Lies Yulianty, Pimpinan Cabang PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya, Wawancara, Bandar Jaya 24 Mei 2019.

dilakukan kode *testkey*, kemudian dilakukan penginputan pada sistem kliring Bank Indonesia, hasil inputan tersebut di *approve* oleh Penyelia Adm, SDM Transaksi & Umum, lalu pengiriman uang melalui *banking sistem* ke Bank Lampung Kantor Pusat untuk diteruskan ke Bank-bank yang bersangkutan, lalu kantor pusat yang akan menjalankan ke BI. Apabila terjadi kesalahan maka kantor pusat tidak bisa menjalankannya maka akan dikembalikan lagi kepada petugas bagian kliring di KC. Bandar Jaya.⁶⁶

Terjadinya penolakan kliring dikarenakan oleh berbagai hal yaitu: penulisan nama penerima yang tidak sesuai dengan nama yang tertera pada rekening penerima atau yang bersangkutan (nama beda), no rekening yang tidak sesuai (no rekening salah), rekening yang sudah tidak aktif, dan kesalahan penulisan pada bank seperti yang seharusnya ditujukan untuk bank BRI tetapi ditulis BNI maka akan ditolak oleh bank yang bersangkutan. Hal tersebut terjadi karena nasabah yang melakukan pengisian Aplikasi Kiriman Uang tidak diperhatikan dengan benar sehingga tidak sesuai dengan alamat rekening yang akan dituju.⁶⁷

Tindak lanjut atau tindakan yang dilakukan oleh pihak bank atau karyawan yang menjalankan bagian kliring ketika terjadi *reture clearing* (penolakan kliring) yaitu: Pertama, melakukan *proseck* antara Pemindah Bukuan (PB) uang *reture* yang dilakukan oleh kantor pusat dengan *voucher* kiriman uang yang ada. Kedua, menghubungi pihak nasabah kliring untuk

⁶⁶ Dewi Sartika S, Asstn Adm, SDM Transaksi & Umum BPD Lampung KC. Bandar Jaya, Wawancara, Bandar Jaya 11 Februari 2019.

⁶⁷ Dewi Sartika S, Asstn Adm, SDM Transaksi & Umum BPD Lampung KC. Bandar Jaya, Wawancara, Bandar Jaya 11 Februari 2019.

melakukan pengecekan kesalahan. Ketiga, nasabah pengirim melakukan perbaikan untuk pengiriman kembali. Keempat, dilakukan pengiriman kembali oleh petugas kliring.⁶⁸

Kurangnya pemahaman teknologi yang menjadikan lamanya proses operasional kliring karena operasional kliring menggunakan jaringan sistem komputer, ditambah ketidakjelasan tulisan yang dilakukan pengirim serta kelengkapan pengisian *form* kiriman uang dan kesesuaian. Hal tersebut bisa terjadi karena nasabah yang melakukan pengisian kiriman uang tidak diperhatikan dengan benar. Hal tersebut yang menjadi penghambat kelancaran proses operasional kliring.⁶⁹

Kurangnya pemahaman tentang teknologi menjadikan petugas yang mengelola bagian kliring kebingungan sehingga menjadikan lamanya proses operasional kliring dan juga kesalahan pengiriman kliring serta lemahnya pengetahuan tentang teknologi komputer yang seharusnya 3 jam sudah menerima kliring karena ketidak kondusifan tersebut sehingga mengakibatkan kliring tidak sampai tepat waktu yang mengakibatkan para nasabah komplain atas pelayanan jasa kliring.⁷⁰

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Dewi Sartika Siregar selaku Asstn. Adm, SDM Transaksi & Umum bahwasannya mengikuti pendidikan

⁶⁸ Dewi Sartika S, Asstn Adm, SDM Transaksi & Umum BPD Lampung KC. Bandar Jaya, Wawancara, Bandar Jaya 11 Februari 2019.

⁶⁹ Dewi Sartika S, Asstn Adm, SDM Transaksi & Umum BPD Lampung KC. Bandar Jaya, Wawancara, Bandar Jaya 11 Februari 2019.

⁷⁰ Dewi Sartika S, Asstn Adm, SDM Transaksi & Umum BPD Lampung KC. Bandar Jaya, Wawancara, Bandar Jaya 11 Februari 2019.

dan pelatihan sudah sebanyak 3 kali selama 1 tahun berada di bagian operasional Bank Lampung.⁷¹

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Murdiah selaku Peny. Adm, SDM Transaksi & Umum bahwasannya *skill* yang dimiliki oleh masing-masing petugas yaitu: Ibu Dewi Sartika S menguasai tentang teknologi komputer sedangkan Ibu Murdiah sendiri menguasai terkait diluar bagian teknologi komputer.⁷²

Materi yang sudah diterima saat pelatihan dan pendidikan yaitu berupa penguasaan materi tentang kliring, jenis layanan SKNBI seperti kliring kredit dan kliring debit, susunan user SKNBI, dan penguasaan tentang BI-RTGS (*Real Time Gross Settlement*), dan Mengikuti pelatihan dan pendidikan di PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya sebanyak 7 kali selama 3 tahun berada di bagian operasional.⁷³

C. Analisis Penerapan Pengembangan SDM Pada Pelayanan Jasa Kliring PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KC. Bandar Jaya

PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung merupakan Bank milik Pemerintahan Daerah Lampung yang pada saat pembentukannya berbentuk Perusahaan Daerah. Kemudian Bank Pembangunan Daerah Lampung merubah status Badan Hukum dari Perusahaan Daerah (PD) menjadi Perseroan Terbatas (PT) dimana tujuan Bank Lampung adalah untuk menjadi Bank

⁷¹ Dewi Sartika S, Asstn. Adm, SDM Transaksi & Umum BPD Lampung KC. Bandar Jaya, Wawancara, Bandar Jaya 24 Mei 2019.

⁷² Murdiah, Penyelia. Adm, SDM Transaksi & Umum BPD Lampung KC. Bandar Jaya, Wawancara, Bandar Jaya 24 Mei 2019.

⁷³ Murdiah, Penyelia. Adm, SDM Transaksi & Umum BPD Lampung KC. Bandar Jaya, Wawancara, Bandar Jaya 24 Mei 2019.

terkemuka dan terpercaya di Lampung. Untuk mewujudkan hal tersebut membutuhkan SDM yang kompeten, handal, dapat bertanggungjawab dan dapat memenuhi berbagai jenis kebutuhan nasabahnya maka Bank perlu melakukan pengelolaan SDM melalui pengembangan, karena salah satu jenis kompetensi yang menjadi sesuatu yang mutlak harus dimiliki oleh perbankan Indonesia adalah pelayanan. Untuk mewujudkan hal tersebut perlu adanya pengembangan SDM.

Menurut Werther dan Davis, menyatakan bahwa sumber daya manusia merupakan pegawai yang siap, mampu dan siaga dalam mencapai tujuan-tujuan organisasi. Oleh karena itu perlu adanya pengembangan sumber daya manusia dengan cara pendidikan dan pelatihan agar para karyawan dapat memberikan yang terbaik untuk perusahaan dan dapat mencapai semua tujuan perusahaan.

Berdasarkan hal tersebut, menurut Burhanudin Yusuf pelatihan dan pendidikan dalam pengembangan sumber daya manusia dapat dilakukan dengan cara yaitu: yang pertama, pelatihan dapat dilakukan dengan menggunakan metode kuliah, film-film, surat selebaran demonstrasi, presentasi, diskusi kelompok dan *role playing*, kuliah, kerja, buku dan studi dirumah. Yang kedua, pendidikan dapat dilakukan dengan metode sistem magang, sistem peragaan, sistem bimbingan dan sistem latihan dan praktik.

Pertama, pelatihan dilakukan dengan cara sistem kuliah (dapat dilakukan dalam bentuk teori, praktik atau kerja lapangan), presentase (kegiatan berbicara di hadapan para hadirin atau salah satu organisasi), diskusi

kelompok serta studi kasus (memecahkan ssuatu permasalahan yang akhirnya akan memberikan pemahaman yang baik), film-film (film yang mengandung pembelajaran pendidikan yang bisa dijadikan untuk meningkatkan motivasi), surat selebaran demonstrasi (yang dilakukan untuk menyampaikan pendapat dan menyatakan sikap terhadap suatu permasalahan), dan langsung mempraktikan program komputer kepada para peserta.

Kedua, pendidikan dilakukan dengan sistem magang (belajar dan bekerja sekaligus), peragaan (para karyawan akan diajarkan tentang alat-alat dan cara penggunaannya), bimbingan (pelajaran langsung diberikan satu-persatu sehingga para pegawai akan lebih cepat memahami pelajaran yang diberikan), dan latihan atau praktik sekaligus (lebih ditekankan untuk melaksanakan latihan atau praktik seperti sesungguhnya agar mereka dapat langsung bekerja).

Berdasarkan hasil *survey* yang peneliti lakukan, dapat diketahui bahwa pengembangan SDM pada pelayanan jasa kliring yang dilakukan oleh PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya belum dilakukan secara maksimal karena, dalam pengembangan SDM pada pelayanan jasa kliring Bank Lampung baru dilakukan yaitu dengan cara pelatihan dan pendidikan. Pelatihan dan pendidikan ini dilakukan secara eksternal dan internal. Dan yang belum dilakukan oleh PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya adalah yang pertama, pelatihan dengan menggunakan metode film-film, surat selebaran, demonstrasi, kuliah, kerja, buku dan studi dirumah. Yang kedua, pendidikan

dengan metode sistem magang, sistem peragaan, sistem bimbingan dan sistem latihan dan praktik.

Pelatihan dan pendidikan secara eksternal dilakukan dengan mengirim para karyawan di bagian operasional untuk mengikuti pelatihan ke luar bank, baik daerah maupun provinsi dengan menggunakan sistem seminar yang di lanjutkan dengan sesi tanya jawab dalam forum seminar. Pelatihan dan pendidikan yang dilakukan secara eksternal yaitu dimana para karyawan ditugaskan untuk mengikuti pelatihan dan pendidikan tersebut di luar daerah yaitu di Bank Cabang maupun Bank Pusat yang ada di Bandar Lampung yang mengadakan pelatihan dan pendidikan tersebut secara bergantian. Materi yang sudah diterima saat pelatihan dan pendidikan yaitu berupa penguasaan materi tentang kliring, jenis layanan SKNBI seperti kliring kredit dan kliring debit, susunan user SKNBI, dan penguasaan tentang BI-RTGS (*Real Time Gross Settlement*).

Petugas bagian kliring yang mengikuti pelatihan secara eksternal tidak semuanya bisa mengikuti hanya penyeliannya saja yang bisa mengikuti pelatihan tersebut, karena apabila semuanya mengikuti pelatihan eksternal maka perusahaan tidak bisa beroperasi seperti biasanya karena semua pekerjaan yang ada di operasional dirangkap oleh Asstn Adm, SDM Transaksi & Umum termasuk menjalankan kliring. Sehingga yang mengikuti pelatihan eksternal tersebut hanya penyeliannya yang di anggap mampu mengikuti pelatihan tersebut dan dapat menerangkan kembali pada Asistennya. Apabila terjadi hal mendesak yang menjadikan penyelia tersebut tidak bisa mengikuti

pelatihan secara eksternal maka akan digantikan oleh asistennya dan pelatihan secara eksternal hanya dilakukan 2, 3, atau 6 bulan sekali. Akan tetapi ada beberapa penyelia yang ketika di haruskan untuk memberikan penjelasan kepada karyawan yang menjadi anggotanya atau asistennya tidak bisa memberikan penjelasannya karena kurang mampu dalam memahami pelatihan tersebut.

Penyelia Adm, SDM Transaksi & Umum selama 3 tahun berada di bagian operasional baru mengikuti pelatihan dan pendidikan tersebut sebanyak 7 kali, sedangkan Asstn. Adm, SDM Transaksi & Umum selama 1 tahun berada di bagian operasional mengikuti pelatihan dan pendidikan tersebut sebanyak 3 kali.

Sedangkan secara internal dilakukan dengan cara memberikan bimbingan atau pengarahan kepada seluruh karyawan di BPD Lampung KC. Bandar Jaya yang berjumlah 41 karyawan yang akan di pimpin oleh Pemimpin Cabang. Kemudian pelatihan dan pendidikan secara internal akan dilakukan ketika *briefing* pagi sebelum memulai aktivitas, dengan tujuan agar selalu mengingat pelatihan dan pendidikan yang telah diberikan serta dapat mencapai sasaran target atau tujuan perusahaan. Karena, PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya setiap hari kerja mempunyai sasaran dan strategi yang berbeda-beda dan harus terpenuhi agar dapat terus maju dan berkembang sebagai bank yang terkemuka di Daerah Lampung.

Pimpinan cabang melakukan presentasi yang dilanjutkan dengan diskusi yaitu berbicara mengenai apa yang harus dilakukan pada hari pelatihan

dan pendidikan tersebut dilakukan seperti: melatih penguasaan *product knowledge* serta *negotiation skill* dan pengendalian emosi, menyampaikan rencana kerja bagian perminggu dan memonitor progres penyelesaian pekerjaan sesuai dengan RBB (Rencana Bisnis Bank), membahas tata nilai perilaku, membacakan *Jobdesk* (uraian pekerjaan) masing-masing bagian secara bergantian, melatih satpam, *Customer Service*, *Teller* dalam melayani nasabah serta pelayanan harus ditingkatkan jangan sampai terjadi kecelakaan kerja sehingga tidak ada nasabah yang mengajukan komplain, harus kejar target. Para karyawan harus melakukan semua perintah tersebut tanpa adanya bimbingan dan pengarahan. Para karyawan yang lemah akan ilmu teknologi maka akan sangat kebingungan untuk melakukan tugas tersebut. Oleh karena itu sangat dibutuhkan karyawan yang handal dan kompeten.

Metode pendidikan yang dilakukan oleh BPD Lampung KC. Bandar Jaya tidak menggunakan sistem magang, bimbingan, peragaan, tetapi menggunakan metode praktik, pendidikan yang diberikan oleh pihak Bank Lampung kepada petugas bagian kliring yaitu: memberikan atau mengajarkan langsung cara penggunaan komputer terkait tentang kliring dan cara menjalankannya dengan mengundang langsung petugas bagian kliring dari kantor pusat yang memang benar-benar sudah mahir. Namun, praktik tersebut hanya berjalan sekali dan belum dilakukan lagi sampai saat ini.

Pendidikan dan pelatihan merupakan upaya untuk meningkatkan profesionalisme yang bersangkutan dengan ketrampilan administrasi dan keterampilan manajemen teknologi komputer atau ilmu tentang teknologi.

Untuk meningkatkan kualitas kemampuan yang menyangkut kemampuan berfikir, bekerja dan keterampilan maka yang sangat diperlukan dalam hal ini adalah pendidikan dan pelatihan.

Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa walaupun pengembangan SDM pada pelayanan jasa kliring yang dilakukan oleh PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya belum maksimal namun pelatihan dan pendidikan yang di berikan oleh pimpinan cabang dan petugas lainnya sangat membantu dalam meningkatkan kinerja para karyawan. Dengan adanya pelatihan dan pendidikan tersebut membuat petugas bagian kliring lebih professional lagi dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya sehingga dapat mengurangi kecelakaan kerja dari yang tadinya setiap hari ada nasabah yang komplain saat ini berkurang sebanyak kurang lebih 20 nasabah sudah tidak lagi mengajukan komplain, ditambah lagi Peny. Adm, SDM Transaksi & Umum sudah mulai mau membantu pekerjaan yang ada di operasional dimulai dengan mengerjakan input slip gaji para karyawan di PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya.

Agar PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya dapat terus berkembang dan maju agar dapat memberikan pelayanan terbaiknya sehingga dapat memenuhi berbagai kebutuhan nasabahnya agar bisa menjaga citra yang baik dan positif di masyarakat sehingga Bank Lampung bisa menjadi bank terkemuka di Daerah Lampung, semua metode dan proses pengembangan SDM melalui metode pelatihan dan pendidikan yang ada harus dilakukan secara maksimal.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh kesimpulan bahwa pengembangan SDM pada pelayanan jasa kliring di PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya dilakukan dengan menggunakan cara pelatihan dan pendidikan dengan memadukan metode-metode yang ada dalam manajemen pengembangan SDM.

Metode yang paling dominan dilakukan Bank Lampung adalah melakukan pendidikan dan pelatihan dengan menggunakan metode presentase dan sistem kuliah seperti seminar yang dilanjutkan dengan sesi tanya jawab atau diskusi dalam forum seminar tersebut serta memecahkan permasalahan yang ada, dengan cara seminar dan presentase yang dilanjutkan dengan diskusi tersebut dapat meningkatkan profesionalitas dan kinerja para karyawan sehingga dapat melakukan tugas dan tanggung jawabnya lebih baik dan semaksimal mungkin, sehingga dapat memenuhi berbagai kebutuhan nasabahnya sehingga para nasabah tidak mengajukan komplain. Meskipun bank belum melaksanakan semua metode-metode secara maksimal.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka peneliti akan menyampaikan saran-saran agar lebih baik kedepannya:

1. Pihak BPD Lampung KC. Bandar Jaya perlu memaksimalkan semua metode-metodenya agar dapat terus berkembang dan dapat lebih meningkatkan profesionalitas dan kinerja para karyawan.
2. SDM merupakan aset bagi sebuah perusahaan karena, tingkat keberhasilan suatu perusahaan terletak pada SDM nya, maka PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya harus memberikan pendidikan dan pelatihan kepada para karyawan yang maksimal agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dan dapat memberikan pelayanan terbaiknya sehingga dapat menjaga citra yang baik dan positif di mata masyarakat seta dapat mempertahankan kepercayaan yang diberikan nasabah kepada bank.
3. Meningkatkan pelatihan dan pendidikan dengan menggunakan metode sistem bimbingan dan praktik secara langsung, sangat dibutuhkan untuk meningkatkan kinerja dan keahlian serta profesionalitas para karyawan agar hasil yang didapat lebih memuaskan dari sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat Fathoni. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Agus Prabawa. “Peranan Pengembangan Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Jasa”. dalam <https://media.neliti.com/media/publications/23149-ID>.
- Aulia Pohan. *Sistem Pembayaran Strategi dan Implementasi di Indonesia*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2011.
- Bank Lampung. *Buku Pedoman Perusahaan Sistem Pengelolaan Kinerja Pegawai*. Bandar Lampung: PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya.
- Bank Lampung, *Buku Pedoman Perusahaan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Cabang Kelas 1*. Bandar Jaya: 31 Mei 2011.
- Burhan Ashafa. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Burhanuddin Yusuf. *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2015.
- Cholid Narbuko dan Abu Achmadi. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Citra Dewi Novitasari. *Evaluasi Atas System Kliring Dalam Rangka Mencapai Tujuan Intern*. Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 12 No. 2 Juli 2014.
- Abdul Kadir. *Dasar-dasar Pendidikan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2012.
- Edy Sutrisno. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009.
- Hermansyah. *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana, 2005.
- Kasmir. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2010.
- Lexy J Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2012.
- Muhamad. *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Pers, 2000. h

- Silvi Lita Khoirunnisa. "Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di PKPU Cabang Yogyakarta". dalam <http://digilib.uin-suka.ac.id/20093/>.
- Sondang P. Siagian. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Aksara, 1997.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Sunarto. *Manajemen..* Yogyakarta: Amus Grumbulgede, 2007.
- Sutrisno Hadi. *Metodologi Reseach I*. Yogyakarta: Yayasan Penerbit Psikologi UGM, 1984.
- Suwatno. *Manajemen SDM dalam Organisasi Public dan Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta, 2014.

Nomor : 2074/In.28.3/D.1/PP.00.9/09/2018

24 September 2018

Lampiran : -

Perihal : Pembimbing Skripsi

Kepada Yth:

1. Sainul, S.H., M.A
 2. Suraya Murcitaningrum, M.Si
- di – Tempat

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

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

Nama : Kurnia Indri Yani
NPM : 1502100265
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1-Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Pada Pelayanan Jasa Kliring (Studi Kasus PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KC. Bandar Jaya)

Dengan ketentuan :

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

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

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Wakil Dekan Bidang Akd &
Kelembagaan



MUHAMMAD SALEH



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

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

Nomor : 0408/In.28/D.1/TL.00/02/2019
 Lampiran : -
 Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
 Pimpinan PT. BANK Pembangunan
 Daerah Lampung KC Bandar Ja
 di-
 Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 0407/In.28/D.1/TL.01/02/2019,
 tanggal 04 Februari 2019 atas nama saudara:

Nama : **KURNIA INDRI YANI**
 NPM : 1502100265
 Semester : 8 (Delapan)
 Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di PT. BANK Pembangunan Daerah Lampung KC Bandar Ja, dalam rangka meyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) PADA PELAYANAN JASA KLIRING (STUDI KASUS PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG KANTOR CABANG BANDAR JAYA)".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 04 Februari 2019
 Wakil Dekan I,



[Handwritten Signature]
Drs. H.M. Saleh MA
 NIP 19650111 199303 1 0014

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

IAIN
M E T R O

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

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-275/ln.28/S/OT.01/05/2019**

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

Nama : KURNIA INDRI YANI
NPM : 1502100265
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2018 / 2019 dengan nomor anggota 1502100265.

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

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 15 Mei 2019
Kepala Perpustakaan



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

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) PADA PELAYANAN JASA KLIRING (STUDI KASUS PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG KC. BANDAR JAYA)

A. Metode Wawancara

1. PINCA (Pimpinan Cabang)

- a. Bagaimana gambaran umum tentang PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya?
- b. Bagaimana cara pengembangan SDM pada pelayanan jasa kliring di PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya?
- c. Bagaimana proses pengembangan SDM pada pelayanan jasa kliring di PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya?
- d. Siapa saja karyawan PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya yang mengikuti pendidikan dan pelatihan pada pelayanan jasa kliring?
- e. Mengapa bagian kliring menjadi tugas dan tanggung jawab bagian operasional di PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya ?
- f. Pendidikan seperti apa yang diberikan Bank Lampung pada petugas bagian kliring?

2. Asstn. Adm, SDM Transaksi & Umum (Operasional)

- a. Bagaimana proses dan pelayanan jasa kliring di PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya ?
- b. Bagaimana tindakan PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya apabila terjadi *reture clearing* ?

- c. Hal apa yang menghambat kelancaran proses operasional kliring di PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya ?
- d. Mengapa banyak nasabah yang komplain terhadap pelayanan jasa kliring di PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya ?
- e. Seberapa sering mengikuti pendidikan dan pelatihan di BPD Lampung LC. Bandar Jaya?

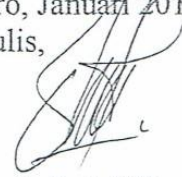
3. Peny. Adm, SDM Transaksi & Umum (Operasional)

- a. *Skill* apa yang dimiliki oleh petugas kliring di PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya?
- b. Materi dan pelatihan seperti apa yang sudah diterima saat pelatihan dan pendidikan dan berapa kali sudah mengikuti pelatihan dan pendidikan di PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya?

B. Metode Dokumentasi

- 1. Buku-buku dan dokumen yang berkaitan dengan penelitian.
- 2. Dokumentasi tentang data yang berkaitan dengan profil, sejarah, visi dan misi di PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya.
- 3. Struktur organisasi di PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya.
- 4. Data karyawan yang mengikuti pelatihan dan pendidikan di PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya.

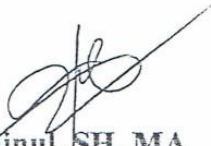
Metro, Januari 2019
Penulis,



Kurnia Indri Yani
NPM. 1502100265

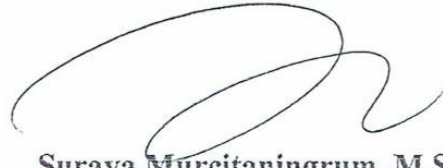
Mengetahui,

Pembimbing I



Sainul. SH. MA
NIP. 19680706200003 1 004

Pembimbing II



Suraya Murcitaningrum. M.SI
NIP. 19801106 200912 2 001

**PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) PADA PELAYANAN JASA
KLIRING (STUDI KASUS PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG KC.
BANDAR JAYA)**

OUTLINE

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

NOTA DINAS

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Sumber Daya Manusia
 - 1. Pengertian Sumber Daya Manusia
 - 2. Strategi Sumber Daya Manusia

3. Pengertian Pengembangan dan Pelatihan SDM
 4. Tujuan dan Manfaat Pengembangan SDM
 5. Tujuan dan Manfaat Pendidikan dan Pelatihan
- B. Jasa Kliring
1. Pengertian Jasa Kliring
 2. Macam-Macam Jasa Kliring
 3. Prosedur Pelayanan Jasa Kliring
 4. Penolakan Jasa Kliring
 5. Petugas Kliring

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Teknik Pengumpulan Data
- D. Teknik Analisa Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum Tempat Penelitian
 1. Sejarah Berdirinya PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KC. Bandar Jaya
 2. Visi dan Misi PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KC. Bandar Jaya
 3. Tujuan Berdirinya PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KC. Bandar Jaya
 4. Struktur Organisasi PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KC. Bandar Jaya
- B. Penerapan Pengembangan SDM Pada Pelayanan Jasa Kliring PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KC. Bandar Jaya
- C. Analisis Penerapan Pengembangan SDM Pada Pelayanan Jasa Kliring PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung KC. Bandar Jaya

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

Metro, Januari 2019

Penulis,

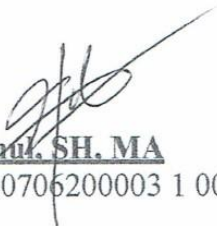


Kurnia Indri Yani

NPM. 1502100265

Mengetahui,

Pembimbing I



Sainul, SH. MA

NIP. 19680706200003 1 004

Pembimbing II



Suraya Murcitaningrum, M.SI

NIP. 19801106 200912 2 001

Bank Lampung Bandar Jaya

Jadwal Pendidikan Dan Pelatihan Serta TOSS Pagi Dari Hari Senin Sampai Dengan Jum'at

Diawali Dengan:

1. Do'a
2. Menyanyikan Mars Bank Lampung
3. Pengucapan Butir-Butir Tata Nilai dan Perilaku Utama Bank Lampung
4. Diskusi Sesuai Dengan Tema Setiap Hari

HARI	TEMA	KEGIATAN DAN TUJUAN
SENIN	Program Kerja Dan Progres Rencana Kerja	Menyampaikan rencana kerja bagian perminggu dan memonitor progres penyelesaian pekerjaan sesuai RBB
SELASA	Tata Nilai Perilaku	Membahas tata nilai perilaku yaitu: <i>Integrity, professionalism, visionary, customer oriented, synergize</i>
RABU	JOBDESK	Membacakan <i>Jobdesk</i> masing-masing bagian secara bergantian
KAMIS	SK/Ketentuan	Membacakan satu SK/Ketentuan PT. Bank Lampung oleh petugas secara bergantian setiap harinya
JUM'AT	ROLE PLAY	<ol style="list-style-type: none">1. Sebagai sarana latihan bagi satpam, <i>Customer Service, Teller</i> dalam melayani nasabah2. Melatih penguasaan <i>product knowledge</i> serta <i>negotiation skill</i> dan pengendalian emosi

Tata Nilai dan Bulir Perilaku Utama Bank Lampung

No.	Nilai	Definisi	Perilaku Utama
1.	Integrity	Berperilaku jujur dan disiplin untuk membangun kepercayaan	<ul style="list-style-type: none"> • Jujur, disiplin, dan religius • Taat dan patuh pada peraturan, serta menjunjung tinggi nilai keteladanan
2.	Profesionalism	Bekerja atas dasar kompetensi dan tanggungjawab	<ul style="list-style-type: none"> • Memahami & melaksanakan tugas, cermat, & bertanggung jawab
3.	Visionary	Berfikir dan bertindak secara inovatif dan kreatif untuk mewujudkan kemajuan, pertumbuhan perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> • Peka terhadap perubahan dan tantangan • Mempunyai inisiatif dan mengembangkan ide baru
4.	Customer Oriented	Mengutamakan kepentingan nasabah internal dan eksternal dengan memberi pelayanan serta solusi terbaik	<ul style="list-style-type: none"> • Menggali kebutuhan nasabah secara pro-aktif & memberikan solusi terbaik • Melayanai dengan empati, cermat, dan cepat untuk kepuasan nasabah
5.	Synergize	Membangun kemitraan yang produktif untuk hasil terbaik	<ul style="list-style-type: none"> • Kerjasama produktif berdasarkan kebersamaan & keharmonisan guna menghasilkan keuntungan maksimal bagi <i>stakeholder</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; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 0407/In.28/D.1/TL.01/02/2019

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

Nama : KURNIA INDRI YANI
 NPM : 1502100265
 Semester : 8 (Delapan)
 Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di PT. BANK Pembangunan Daerah Lampung KC Bandar Ja, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (SDM) PADA PELAYANAN JASA KLIRING (STUDI KASUS PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG KANTOR CABANG BANDAR JAYA)".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

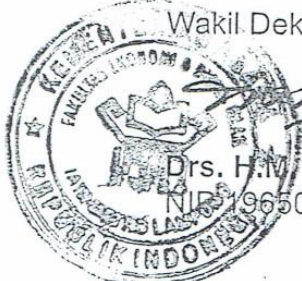
Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
 Pada Tanggal : 04 Februari 2019

Mengetahui,
 Pejabat Setempat


 LIES YULIANTY
 Pemimpin

Wakil Dekan I,


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



SURAT TUGAS

Nomor: W/SRT/KC-BDJ/03/18

Menindaklanjuti surat Kantor Pusat Nomor: 107/SRT/KP-BL/03/18 tanggal 13 Maret 2018 pukul 08.00 WIB s/d 12.00 WIB, perihal undangan, dengan ini PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya menugaskan kepada karyawan PT. BPD Lampung KC. Bandar Jaya yang namanya tercantum dibawah ini:

NO.	NAMA	JABATAN
1.	Lies Yulianty	Pimpinan Cabang
2.	Septi Murtasia	Penyelia <i>Customer Service</i>
3.	Murdiah	Penyelia ADM,SDM Transaksi & Umum

Untuk mengikuti seminar dan pelatihan karyawan yang akan diadakan oleh PT. BPD Lampung Kantor Pusat Bandar Lampung. Kepada yang bersangkutan agar perintah ini dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggungjawab guna meningkatkan kualitas profesionalisme kinerja para karyawan.

Senin, 12 Maret 2018

PT. BANK PEMBANGUNAN DAERAH LAMPUNG
KANTOR CABANG BANDAR JAYA

LIES YULIANTY
Pimpinan



**BANK LAMPUNG
KANTOR CABANG BANDAR JAYA**

Bandar Jaya, 13 Februari 2019

Nomor : B.111 /KC-BDJ/02/2019
Lampiran : -
Perihal : Persetujuan Izin Research

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
IAIN Metro

Menindaklanjuti surat dari IAIN Metro Nomor : 0408/In.28./D.1/TL.00/02/2019 Tanggal 04 Februari 2019 Perihal Permohonan Izin Research, setelah kami pelajari dan pertimbangkan, bersama ini kami menyetujui dengan ketentuan sebagai berikut :

- Kami menyetujui kerjasama dalam pelaksanaan Research.
- Dengan persyaratan adanya MOU/ kerjasama antara pihak IAIN Metro dengan pihak Bank Lampung Cabang Bandar Jaya.
- Jumlah mahasiswa pra survey yang diizinkan dalam penelitian 1 (satu) orang yaitu program keahlian :
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Jurusan SI Perbankan Syariah : 1 (satu) mahasiswi A.n Kurnia Indri Yani

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

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



LIES YULIANTY

Pimpinan



BANK LAMPUNG

→ Nasabah melakukan ts di teller untuk peng. Uang & pemb. biaya pengiriman. ku & setoran. Di teller form ku di berikan ke Bagian OPS pd bagian ops ~~ket~~ form ku di lakukan kode testkey kemudian di lakukan penginputan pd sistem kliring BI, hasil inputan tsb di Approve oleh supervisor adm. lalu pengiriman uang melalui Banking sistem ke kantor pusat & di feruskan ke Bank & y bersangkutan.

(kantor pusat y salinin ke BI & wartak)

→ tigasnya penulisan kliring di kerjakan oleh & sebagai hal :

1. penulisan nama penerima y tidak sesuai dg nama y t'fera pd Rek penerima / y & bersangkutan.
2. ^{pen.} No Rek y tdk sesuai
3. Rek in-aktif
4. kesalahan penulisan pd Bank (musal & BBI tp & tulis BTH) di tolak oleh Bank y bersangkutan

→ tidak lanjut ketika t'gasi kliring Refuse

melakukan proses antara PB (pemindah bukuan uang Refuse y di lakukan oleh

1. ~~Proses~~ Kantor pusat dg vouche ku y ada
2. Meng hubungi pihak nsbh kliring y melakukan pengecekan kesalahan
3. Nsbh pengirim melakukan perbaikan & pembayaran biaya Refuse & pengiriman kembali (Rp Rp. 5000)
4. di lakukan pengiriman kembali.

* pengkambat. kelancaran proses kliring

→ Jangkaan sistem

kehadak jelasan helusan y di lakukan pengirim
kelengkapan pengisian form ku & kesesuaian

Cabang : Tanggal :

HARAP DITULIS DENGAN HURUF CETAK

 Kepada PT Bank Lampung
 Harap dilakukan transaksi berikut :

VALIDASI	
PENERIMA <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Nama
Nomor Rekening
Bank
Alamat & nomor telepon
BERITA UNTUK PENERIMA	
diisi oleh Bank	
Jumlah Transfer
Biaya Pengiriman
Total
Pengesahan Bank	Tanda tangan pemohon

 Jenis transaksi RTGS Kliring-inkaso
 Penduduk Bukan Penduduk
 Pengirim
 Perorangan/Perusahaan/Instansi
 Nama :
 Alamat :
 Nomor Rekening :
 Nomor Identitas :
 Tempat/Tgl Lahir :
 No Tlp/Hp :
 Pekerjaan/Jabatan :
 Sumber dana :

 SUMBER DANA TRANSAKSI
 Tunai Debet rekening [.....]
 Cek / bilyet giro

Bank Tertarik	Nomor cek / BG	Valuta	Nominal

 Jumlah setoran / transfer / kliring / inkaso
 Terbilang

 BIAYA TRANSAKSI
 Tunai Debet rekening [.....]

* Bagi Non Nasabah kategori Walk In Customer yang melakukan penyetoran dana lebih dari atau sama dengan Rp. 100 juta/ekuivalen, wajib menyerahkan photocopy tanda pengenal dan mengisi Form BL-FG005 Ver FG 5.1 perorangan/perusahaan
 *) Pilih yang sesuai

Cabang : Tanggal :

HARAP DITULIS DENGAN HURUF CETAK

 Kepada PT Bank Lampung
 Harap dilakukan transaksi berikut :

VALIDASI	
PENERIMA <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>	
Nama
Nomor Rekening
Bank
Alamat & nomor telepon
BERITA UNTUK PENERIMA	
diisi oleh Bank	
Jumlah Transfer
Biaya Pengiriman
Total
Pengesahan Bank	Tanda tangan pemohon

 Jenis transaksi RTGS Kliring-inkaso
 Penduduk Bukan Penduduk
 Pengirim
 Perorangan/Perusahaan/Instansi
 Nama :
 Alamat :
 Nomor Rekening :
 Nomor Identitas :
 Tempat/Tgl Lahir :
 No Tlp/Hp :
 Pekerjaan/Jabatan :
 Sumber dana :

 SUMBER DANA TRANSAKSI
 Tunai Debet rekening [.....]
 Cek / bilyet giro

Bank Tertarik	Nomor cek / BG	Valuta	Nominal

 Jumlah setoran / transfer / kliring / inkaso
 Terbilang

 BIAYA TRANSAKSI
 Tunai Debet rekening [.....]

TEST KEY LRA KIRIMAN UANG, INKASO, KONFIRMASI TERABAYARAN
 CER/BILET GIRO & DEPOSITO

Contoh: 30 100 300000 1000000000
 Tanggal 17 Agustus 2018

I. FIX NUMBER KANTOR	NAMA KANTOR	SANDI
	Cab. Utama	380
	Cab. Metro	381
	Cab. Kotabumi	382
	Cab. Kalimantan	383
	Capem Pingrewo	384
	Cab. Bandar Jaya	385
	Capem B. Kemuning	386
	Capem Iwa	387
	Capem Menggala	388
	Capem Kota Agung	389
	Kas Pemda	390
	Capem Karinci	391
	Kas SMKN 4	392
	KK. Eni	393
	Capem Uad II	394
	K. Jaya Mu	396
	Capem Antaxi	397
	Capem Sandata	398
	Capem Takdira	399
	KK. Samping Raga	400
	Capem Srengat	401
	Capem Srengat	402
	Capem Srengat	403
	Capem Srengat	404
	KK. Si	405

II. SANDI HARI	KETERANGAN	SANDI
	Senin	744
	Selasa	563
	Rabu	329
	Kamis	265
	Jumat	501
	Sabtu	607

III. SANDI BULAN	KETERANGAN	SANDI
	Januari	415
	Februari	413
	Maret	419
	April	424
	Mei	422
	Juni	428
	Juli	433
	Agustus	431
	September	437
	Oktober	442
	November	440
	Desember	446

V. SANDI TANGGAL	KETERANGAN	SANDI
	1	995
	2	989
	3	975
	4	963
	5	956
	6	942
	7	930
	8	923
	9	909
	10	992
	11	988
	12	976
	13	968
	14	958
	15	948
	16	941
	17	934
	18	927
	19	920
	20	915
	21	910
	22	905
	23	900
	24	895
	25	890
	26	885
	27	880
	28	875
	29	870
	30	865
	31	860

VI. FIX NUMBER TRANSAKSI	KETERANGAN	SANDI
		303
		302
		301
		300

IV. SANDI TAHUN	KETERANGAN	SANDI
	2013	306
	2014	381
	2015	343
	2016	428
	2017	300
	2018	475
	2019	417

TEST KEY NOMINAL UTK KIRIMAN UANG DIKASO, KONFIRMASI PEMBAYARAN
CEK, BILYET GIRO & DEPOSITO

Lamp. 01 No. 20/2018/DIR-DA/2014
Tanggal: 11 April 2014

Rp.	SANDI	Rp.	SANDI	Rp.	SANDI	Rp.	SANDI	Rp.	SANDI
1	123	100	215	10.000	305	1.000.000	392	100.000.000	485
2	129	200	319	20.000	309	2.000.000	430	200.000.000	490
3	135	300	223	30.000	313	3.000.000	404	300.000.000	492
4	137	400	227	40.000	317	4.000.000	408	400.000.000	494
5	141	500	231	50.000	321	5.000.000	412	500.000.000	502
6	145	600	235	60.000	325	6.000.000	416	600.000.000	506
7	149	700	239	70.000	329	7.000.000	420	700.000.000	510
8	153	800	243	80.000	333	8.000.000	424	800.000.000	514
9	157	900	247	90.000	337	9.000.000	428	900.000.000	518
10	161	1.000	251	100.000	341	10.000.000	432	1.000.000.000	522
20	165	2.000	255	200.000	345	20.000.000	436	2.000.000.000	526
30	169	3.000	259	300.000	349	30.000.000	440	3.000.000.000	530
40	173	4.000	263	400.000	353	40.000.000	444	4.000.000.000	534
50	177	5.000	267	500.000	357	50.000.000	448	5.000.000.000	538
60	181	6.000	271	600.000	361	60.000.000	452	6.000.000.000	542
70	185	7.000	275	700.000	365	70.000.000	456	7.000.000.000	546
80	189	8.000	279	800.000	369	80.000.000	460	8.000.000.000	550
90	193	9.000	283	900.000	373	90.000.000	464	9.000.000.000	554

Contoh

Untuk pembatalan cek perlu cek testkey

Contoh: Rp. 7.150.283,75

Untuk konfirmasi depositifondan testkeynya adalah nilai Rupiah testkey Rp. 7.200

Terbilangnya nilai Rupiah testkey 0,75 adalah perlu dipertanyakan testkeynya.

TEST KEY KIRIMAN UANG TAHUN 2019
PT. BANK LAJUPUNG CABANG BANDARJAYA

FORM

NO. Urut	01	02	03	04	05	06	07	08	09	10
Hari	219									
Tanggal	219									
Bulan	413									
Tahun	417									
KU/Inkaso	305									
K. Pengirim	345									
K. Penerima	320									
Jumlah I (a)	3219	3220	3221	3222	3223	3224	3225	3226	3227	3228
II										
Nominal										
Milyaran	530	526	436	436	490	526	440	396	502	462
Jutaan			408	409	418		346	365		424
Riburn			353		417		364			34
Ratusan			317							
Puluhan			291							
satuan			277							
			161							
			155							
Jumlah II (b)	530	526	2294	290	1350	526	1205	761	502	1217
TOTAL										
Jumlah (a)+(b)	3749	3746	4515	4062	4573	3750	4430	3987	3729	4445
Paraf	2/1 2019									

NO. Urut	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Hari			265							
Tanggal			215							
Bulan			415							
Tahun			417							
KU/Inkaso			305							
K. Pengirim			305							
K. Penerima			320							
Jumlah I (a)	3229	3230	3153	3191	3155	3156	3157	3158	3159	3160
II										
Nominal										
Milyaran	409	400	325	432	412	400	409	534	490	476
Jutaan	421	376		412	321	357			405	373
Riburn	412	345		319					411	339
Ratusan				313						
Puluhan				107						
satuan										
Jumlah II (b)	1397	1201	345	1781	724	757	409	3002,54	1307	1130
TOTAL										
Jumlah (a)+(b)	4626	4431	3498	4972	3879	3913	3566	3660,54	4509	4100
Paraf	2/1 2019		3/1 2019							



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Kurnia Indri Yani**
NPM : 1502100265

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1PBS
Semester / TA : VIII / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	24/2019 Komic, / 01	✓	Bab. I-III AOC Simpkan APD nya. —	

Dosen Pembimbing I

Samul, SH, MA
NIP. 19680706 200003 1 004

Mahasiswa Ybs.

Kurnia Indri Yani
NPM. 1502100265



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Kurnia Indri Yani
NPM : 1502100265

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1PBS
Semester / TA : VIII / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	23 / 2019 Rabu	✓	Bab I - Masalah buhian pada otoloid pekerja (opsional) th lebih kpd kemayaan opsional IT komputer terkait aplikasi program klirif ds tndk/kusmp tanggungjawab kerja Bab II - lebih di khs kan pada Raitanya dengan teknologi komputer Bab III : Penjelasan MP lebih komparat = di upkat partit ds jelas	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs.

Sainul, SH, MA

NIP. 19680706 200003 1 004

Kurnia Indri Yani
NPM. 1502100265



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Kurnia Indri Yani**
NPM : 1502100265

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1PBS
Semester / TA : VIII / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	04/02 Sain	✓	App ke.	

Dosen Pembimbing I

Sainul, SH, MA

NIP. 19680706 200003 1 004

Mahasiswa Ybs.

Kurnia Indri Yani

NPM. 1502100265



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Kurnia Indri Yani**
NPM : 1502100265

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
Semester / TA : VIII / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	13 / 05 / 2019 Senin	✓	SKRIPSI AER Lampiran & Menagary chly Lampiran & Berdasarnya	

Dosen Pembimbing I

Mahasiswa Ybs

Sainul, SH, MA
NIP. 19680706 200003 1 004

Kurnia Indri Yani
NPM. 1502100265




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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Kurnia Indri Yani**
NPM : 1502100265

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1PBS
Semester / TA : VIII / 2018-2019

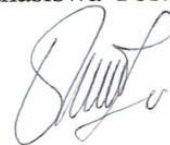
No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1	01/2019 Jum'at,		4 Acc APD dapat diinput ke pembimbing I	

Dosen Pembimbing II



Suraya Murcitaningrum, M.SI
NIP. 19801106 200912 2 001

Mahasiswa Ybs.



Kurnia Indri Yani
NPM. 1502100265




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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Kurnia Indri Yani**
NPM : 1502100265

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
Semester / TA : VIII / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	15 / 2019 Jum'at / 03		Jawab no. 2. g & e Belum ada. harus di kelewat;	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs.


Suraya Murcitaningrum, M.SI
NIP. 19801106 200912 2 001

Kurnia Indri Yani
NPM. 1502100265



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Kurnia Indri Yani**
NPM : 1502100265

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
Semester / TA : VIII / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	04/2019 Senin/03		✓ Capan di beri footnote APA yang dibina Suat bimbingan lepan peliti	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs.

Suraya Murcitaningrum, M.SI
NIP. 19801106 200912 2 001

Kurnia Indri Yani
NPM. 1502100265



**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.syahiah.metrouniv.ac.id; E-mail: syahiah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Kurnia Indri Yani**
NPM : 1502100265

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
Semester / TA : VIII / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	25 / 05 Senin,		Kepala file mana di bawah No. 68 & 69 minggu berbeda / berturut-turut analisisnya No. 70-71 dalam alman file lebih dari 15 baris. Saat bimbingan Kurnia II telah dibawa	

Dosen Pembimbing II

Suraya Murcitaningrum, M.SI
NIP. 19801106 200912 2 001

Mahasiswa Ybs.

Kurnia Indri Yani
NPM. 1502100265




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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Kurnia Indri Yani**
NPM : 1502100265

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
Semester / TA : VIII / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	30 / 2019 Rabu 03		Mohon pd saat bimbingan selanjutnya APD di laporkan	

Dosen Pembimbing II


Suraya Murcitaningrum, M.SI
NIP. 19801106 200912 2 001

Mahasiswa Ybs.


Kurnia Indri Yani
NPM. 1502100265




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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Kurnia Indri Yani**
NPM : 1502100265

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1PBS
Semester / TA : VIII / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	10 / 2019. 04 Rabu		Agar tk wdel report tk sesui dg tem' cek. kempus!	

Dosen Pembimbing II

Mahasiswa Ybs.



Suraya Murcitaningrum, M.SI
NIP. 19801106 200912 2 001



Kurnia Indri Yani
NPM. 1502100265



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Kurnia Indri Yani**
NPM : 1502100265

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
Semester / TA : VIII / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	06/03/2019 Selasa		Disini ber usaha Bib II, juga bab II itu sbg kdran dan dan regulasi, yang di gunakan, Setelah limit bel. 25 - 2g bab II.	

Dosen Pembimbing II

Suraya Murcitaningrum, M.SI
NIP. 19801106 200912 2 001

Mahasiswa Ybs.

Kurnia Indri Yani
NPM. 1502100265



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Kurnia Indri Yani**
NPM : 1502100265

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1PBS
Semester / TA : VIII / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	29 / 2019 Selasa / 01		✓ Acc out line dapat dilampirkan ke pembimbing ↓	
			✓ perbaikan APD	

Dosen Pembimbing II

Suraya Murcitaningrum, M.SI
NIP. 19801106 200912 2 001

Mahasiswa Ybs.

Kurnia Indri Yani
NPM. 1502100265



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Kurnia Indri Yani**
NPM : 1502100265

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
Semester / TA : VIII / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	15 / 2019 104 Senin		- kesimpulannya terlalu panjang diperluas. - buat abstrak	

Dosen Pembimbing II

Suraya Murcitaningrum, M.SI
NIP. 19801106 200912 2 001

Mahasiswa Ybs.

Kurnia Indri Yani
NPM. 1502100265





**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.syahiah.metrouniv.ac.id; E-mail: syahiah.iain@metrouniv.ac.id

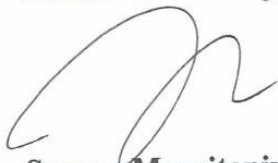
FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Kurnia Indri Yani**
NPM : 1502100265

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1 PBS
Semester / TA : VIII / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	07/2019 / Mei Selasa,		Acc Bab 485 Acc Abstrac depri di lain kepribing I	 

Dosen Pembimbing II



Suraya Murcitaningrum, M.SI
NIP. 19801106 200912 2 001

Mahasiswa Ybs.



Kurnia Indri Yani
NPM. 1502100265



**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.svariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Kurnia Indri Yani**
NPM : 1502100265

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1PBS
Semester / TA : VIII / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	02/2019 104 Selasa		Dalam analisis lihat bob. II. bob II mempidi kerangka dasar anda dan legalitas toby, gambar teori Ite. Lihat Cetak Sebenarnya.	

Dosen Pembimbing II

Suraya Murcitaningrum, M.SI
NIP. 19801106 200912 2 001

Mahasiswa Ybs.

Kurnia Indri Yani
NPM. 1502100265



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

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

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Kurnia Indri Yani**
NPM : 1502100265

Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1PBS
Semester / TA : VIII / 2018-2019

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Senin, 14/2019/01		Deskripsi pustaka belum ada untuk U/ di taksiran.	
2.	Rabu, 16/2019/01		Acc pedanya untuk depat dilampirkan keping	

Dosen Pembimbing II

Suraya Murcitaningrum, M.SI
NIP. 19801106 200912 2 001

Mahasiswa Ybs.

Kurnia Indri Yani
NPM. 1502100265

FOTO LAMPIRAN



Pelatihan dan Pendidikan Secara Internal di PT BPD Lampung Kc. Bandar Jaya

RIWAYAT HIDUP



Peneliti dilahirkan di Desa Notoharjo, Kecamatan Trimurjo, Kabupaten Lampung Tengah pada tanggal 06 januari 1997 yang diberi nama Kurnia Indri Yani anak pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Ramlan dan Ibu Ani Sulastri.

Pendidikan formal peneliti dimulai di TK Dharma Wanita di Dipasena Jaya Kabupaten Tulang Bawang Tahun 2003, melanjutkan di Sekolah Dasar SDN 3 Notoharjo Kec. Trimurjo Kabupaten Lampung Tengah Tahun 2009, melanjutkan di MTs Wali Songo Sukajadi Tahun 2012, dan Pendidikan Madrasah Aliyah Sukajadi Tahun 2015.

Kemudian melanjutkan Pendidikan Di Institut Agama Islam Negeri Metro (IAIN) Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam dengan Prodi S1 Perbankan Syariah (PBS) di mulai pada semester 1 tahun ajaran 2015.