

## PENGARUH PELATIHAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI PT BANK SYARIAH MANDIRI CABANG BINTARO

Okky Muhammad Akbar<sup>1</sup>, Yuliani Rachma Putri<sup>2</sup>, S.ip.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi Dan Bisnis, Universitas Telkom

### Abstrak

**ABSTRAK** Program pendidikan dan pelatihan merupakan upaya untuk mengembangkan sumber daya, terutama untuk peningkatan profesionalisme yang berkaitan dengan keterampilan administrasi dan keterampilan manajemen (kepemimpinan). Pelaksanaan pelatihan di PT Bank Syariah Mandiri cabang Bintaro di tahun 2011 sebanyak 51 kali pelatihan, yang terdiri dari 28 kali pelatihan untuk bagian marketing dan 23 kali pelatihan untuk bagian operation. Dan terdapat peningkatan jumlah pelatihan di tahun 2012 sebanyak 68 kali pelatihan, yang terdiri dari 38 kali pelatihan untuk bagian marketing dan 30 kali pelatihan untuk bagian operation, namun meningkatnya kuantitas pelatihan tidak diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro karena terdapat 12 orang karyawan yang mengalami penurunan kinerja pada unit marketing, diantaranya 8 orang untuk karyawan baru dan 4 orang dari karyawan lama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Program Pelatihan terhadap Kinerja karyawan di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan korelasional, menghubungkan suatu variabel dengan variabel lain dan menjelaskan tingkat pengaruh diantara variabel-variabel tersebut. Dalam penelitian ini, teknik sampling yang digunakan yaitu teknik sampling jenuh yang artinya penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel dan dalam metode pengumpulan data ini penulis menyebarkan angket kepada seluruh karyawan di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro yang berjumlah 45 orang responden. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, menurut responden pelatihan dan kinerja PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro sudah baik dengan diperoleh persentase skor variabel Pelatihan dan presentase skor variabel Kinerja sebesar 81,08% dan 80,11%. Dan berdasarkan hasil perhitungan data responden mengenai pengaruh Pelatihan secara parsial terhadap Kinerja, yaitu menggunakan uji t (parsial) dinilai telah baik. Pada persamaan struktural, arah hubungan yang terjadi adalah berbanding lurus. Artinya, semakin baik pelaksanaan Pelatihan, maka semakin baik pula Kinerja karyawan di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro. Dengan kata lain, uji hipotesis telah terbukti bahwa Pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja karyawan di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro. Adapun saran yang diberikan untuk PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro agar mampu mempertahankan dan meningkatkan kemampuan yang dinilai telah baik tersebut. Selain itu, PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro perlu meninjau dan mempertimbangkan kembali mengenai beberapa komponen yang dinilai masih belum optimal. Kata Kunci : Pelatihan, Kinerja

Telkom  
University

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

#### 1.1.1 Gambaran Umum Perusahaan

Nama : PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro



Sumber: <http://www.syariahmandiri.co.id>

**Gambar 1.1**  
**Logo PT Bank Syariah Mandiri**

Alamat : Bintaro Trade Center, Jl. Jend. Sudirman Blok A1  
No.7– 8 (021) 7450120,7453301

#### 1.1.2 Visi dan Misi PT Bank Syariah Mandiri

##### a. Visi

Menjadi Bank Syariah Terpercaya Pilihan Mitra Usaha.

##### b. Misi

- 1) Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan yang berkesinambungan
- 2) Mengutamakan penghimpunan dana konsumen dan penyaluran pembiayaan pada segmen Usaha Mikro Kecil dan Menengah (UMKM)
- 3) Merekrut dan mengembangkan pegawai profesional dalam lingkungan kerja yang sehat
- 4) Mengembangkan nilai-nilai syariah universal

- 5) Menyelenggarakan operasional bank sesuai standar perbankan yang sehat.

### 1.1.3 Produk PT Bank Syariah Mandiri

Untuk menunjang kegiatan usahanya dalam bidang perbankan syariah, PT Bank Syariah Mandiri memiliki rangkaian produk yang memiliki daya saing tinggi di dalam industri perbankan. Berikut ini merupakan sejumlah produk PT Bank Syariah Mandiri:

#### a. Produk Dana

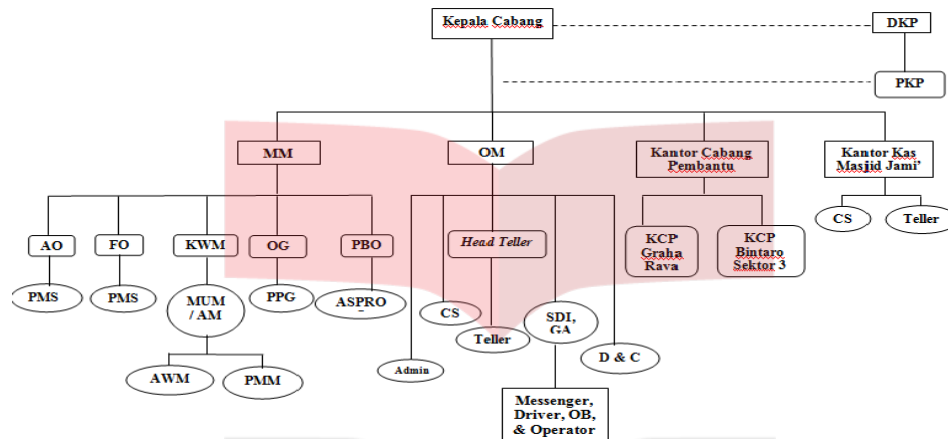
- 1) Tabungan Bank Syariah Mandiri (BSM)
- 2) Bank Syariah Mandiri Tabungan Berencana
- 3) Bank Syariah Mandiri Tabungan Simpatik
- 4) Bank Syariah Mandiri Tabungan Investa Cendikia
- 5) Bank Syariah Mandiri Tabungan Mabrur
- 6) Bank Syariah Mandiri Tabungan Dollar
- 7) Bank Syariah Mandiri Tabungan Kurban
- 8) Bank Syariah Mandiri Tabungan Pensiun
- 9) Bank Syariah Mandiri Giro
- 10) Bank Syariah Mandiri Giro Valas
- 11) Bank Syariah Mandiri Giro Singapore Dollar
- 12) Bank Syariah Mandiri Giro Euro
- 13) Bank Syariah Mandiri Deposito
- 14) Bank Syariah Mandiri Deposito Valas

#### b. Produk Pembiayaan

- 1) Bank Syariah Mandiri Implan
- 2) Pembiayaan Peralatan Kedokteran
- 3) Pembiayaan Edukasi Bank Syariah Mandiri
- 4) Pembiayaan Dana Berputar
- 5) Pembiayaan Kepada Pensiunan
- 6) Pembiayaan Umrah

- 7) Pembiayaan Griya Bank Syariah Mandiri
  - 8) Bank Syariah Mandiri *Customer Network Financing*
  - 9) Pembiayaan Talangan Haji
  - 10) Pembiayaan Kendaraan Bermotor
- c. Produk Jasa
- 1) Bank Syariah Mandiri *Card*
  - 2) Bank Syariah Mandiri *Sentra Bayar*
  - 3) Bank Syariah Mandiri *SMS Banking*
  - 4) Bank Syariah Mandiri *Mobile Banking*
  - 5) Bank Syariah Mandiri *Net Banking*
  - 6) Bank Syariah Mandiri *Kliring*
  - 7) Bank Syariah Mandiri *Real Time Gross Settlement (RTGS)*
  - 8) Bank Syariah Mandiri *Transfer Valas*
  - 9) Reksadana
  - 10) Sukuk Negara Ritel
- d. Layanan
- 1) Bank Syariah Mandiri *Prioritas*

### 1.1.4 Struktur Organisasi PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro



#### Keterangan:

1. DKP : Dewan Kepatuhan Prinsip
2. PKP : Pengawas Kepatuhan dan Prinsip
3. AO : Account Officer
4. FO : Funding Officer
5. KWM : Kepala Warung Mikro
6. OG : Officer Gadai
7. PBO : Priority Banking Officer
8. PMS : Pelaksana Marketing Support
9. AWM : Admin Warung Mikro
10. PPG : Pelaksana Penaksir Gadai
11. ASPRO : Assiten Priority
12. CS : Customer Service
13. SDI : Sumber Daya Insani
14. GA : General Affair

- 15. D & C : Domestic and Cliring
- 16. KLS : Kantor Layanan Syariah
- 17. MUM : Mentor Usaha Mikro
- 18. PMM : Pelaksana marketing mikro

*Sumber:* Data Internal, 2012

### Gambar 1.2

### Struktur Organisasi PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 1998 menyatakan perbankan adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya, dalam rangka meningkatkan taraf hidup orang banyak. Struktur perbankan di Indonesia terdiri atas Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR). Perbedaan utama yaitu Bank Umum melaksanakan seluruh fungsi perbankan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan giro, simpanan tabungan, simpanan deposito, dan dalam kegiatannya memberikan jasa lalu lintas pembayaran. Sedangkan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) adalah bank yang hanya menghimpun dana dalam bentuk tabungan dan deposito, dan dalam kegiatannya tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran karena tidak diperbolehkan untuk melakukan kliring atau terlibat dalam transaksi giral. Selanjutnya, dalam kegiatan usahanya dianut *dual bank system*, yaitu Bank Umum dan Bank Perkreditan Rakyat (BPR) dapat melaksanakan kegiatan usaha bank konvensional atau berdasarkan prinsip syariah (*sumber:* <http://bi.go.id> diakses tanggal 18 Januari 2013).

Kondisi perbankan nasional saat ini dalam kondisi yang tetap terjaga stabilitasnya dengan fungsi intermediasi yang terus meningkat dalam mendukung pembiayaan perekonomian. Data statistik perbankan Indonesia yang dibuat oleh Bank Indonesia (BI) memperlihatkan kinerja bank umum

yang mengalami pertumbuhan positif. Berdasarkan data tersebut dapat dilihat untuk perolehan laba setelah pajak sebesar Rp 92,83 triliun per Desember 2012 atau tumbuh 23,64% dibandingkan periode yang sama pada tahun 2011 senilai Rp 75,07 triliun. Dari sisi penyaluran kredit dapat dilihat pada akhir 2012 mencapai Rp 2.725,67 triliun atau tumbuh 22,96% dibandingkan dengan periode yang sama tahun 2011 sebesar Rp 2.216,53 triliun. Selain itu dari sisi dana pihak ketiga (DPK) dapat dilihat akhir 2012 mencapai Rp 3.225,19 triliun atau tumbuh 15,8% dibanding tahun sebelumnya sebesar Rp 2.784,91 triliun (*Sumber: <http://www.bisnis-kepri.com> diakses tanggal 14 Maret 2013*).

Tabel 1.1 Berikut ini menjelaskan data mengenai pertumbuhan laba setelah pajak, penyaluran kredit, dan dana pihak ketiga (DPK) Perbankan Konvensional tahun 2011 dan 2012:

**Tabel 1.1**

**Laba setelah pajak, penyaluran kredit, dan dana pihak ketiga (DPK)  
Perbankan Konvensional tahun 2011 dan 2012**

Laba Setelah Pajak

2011		2012		Growth
September	56,74 T	September	68,06 T	19,94%
Oktober	63,60 T	Oktober	76,12 T	19,68%
November	69,44 T	November	84,86 T	22,19%
Desember	75,07 T	Desember	92,83 T	23,64%

Kredit

2011		2012		Growth
September	2.091,92 T	September	2.573,05 T	22,99%
Oktober	2.119,84 T	Oktober	2.601,76 T	22,73%
November	2.164,91 T	November	2.647,93 T	22,31%
Desember	2.216,53 T	Desember	2.725,67 T	22,96%

### Dana Pihak Ketiga

2011		2012		Growth
September	2.544,86 T	September	3.049,95 T	19,84%
Oktober	2.587,28 T	Oktober	3.070,6 T	18,68%
November	2.644,74 T	November	3.130,51 T	18,36%
Desember	2.784,91 T	Desember	3.225,19 T	15,8%

Sumber: <http://www.bisnis-kepri.com> diakses tanggal 14 Maret 2013

Untuk kondisi perkembangan perbankan syariah selama satu tahun terakhir, sampai dengan bulan Oktober 2012 (*year on year*) kondisi pertumbuhannya mengalami peningkatan yang positif. Hal ini dapat dilihat dari peningkatan total asetnya sebesar Rp 174,09 triliun dibanding bulan Oktober 2011 sebesar Rp 127,19 triliun. Dari sisi penghimpunan dana pihak ketiga (DPK) mencapai Rp 134,45 triliun dibanding tahun sebelumnya sebesar Rp 101,57 triliun. Selain itu dilihat dari sisi pembiayaan juga mengalami peningkatan yang mencapai Rp 135,58 triliun dibanding tahun sebelumnya sebesar Rp 122,73 triliun (Sumber: <http://www.bi.go.id> diakses pada tanggal 14 Maret 2013).

Tabel 1.2 Berikut ini menjelaskan data mengenai pertumbuhan total aset, dana pihak ketiga (DPK), dan pembiayaan Perbankan Syariah bulan Oktober tahun 2011 dan 2012:

**Tabel 1.2**  
**Total aset, dana pihak ketiga (DPK), dan pembiayaan Perbankan Syariah bulan Oktober tahun 2011 dan 2012**

Tahun	2011	2012
Aset	127,19 T	174,09 T
Dana Pihak Ketiga	101,57 T	134,45 T
Pembiayaan	122,73 T	135,58 T

Sumber: <http://www.bi.go.id> diakses tanggal 14 Maret 2013



Mengingat ketatnya persaingan industri perbankan saat ini, maka PT Bank Syariah Mandiri (BSM) memiliki komitmen yang tinggi terhadap peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM). Dengan SDM yang unggul diharapkan menjadi penopang utama untuk memimpin pasar dan lokomotif pengembangan perbankan syariah di Indonesia.

Seperti yang diungkapkan Notoatmodjo (2009:1), “SDM mempunyai peranan yang sangat strategis sebagai kunci keberhasilan pembangunan di segala aspek kehidupan. Terdapat dua aspek yang dapat dilihat, yakni kualitas dan kuantitas. Kuantitas mencakup jumlah SDM, sedangkan kualitas mencakup mutu SDM tersebut yang menyangkut kemampuan karyawan, baik kemampuan fisik maupun kemampuan non fisik”. Dengan alasan tersebut, maka Bank Syariah Mandiri (BSM) berusaha meningkatkan pengelolaan sumber daya manusianya dengan program-program pelatihan guna meningkatkan kompetensi karyawan.

Program pendidikan dan pelatihan merupakan upaya untuk mengembangkan sumber daya, terutama untuk peningkatan profesionalisme yang berkaitan dengan keterampilan administrasi dan keterampilan manajemen (kepemimpinan). Sebagaimana yang dikemukakan oleh Notoatmodjo dalam Setiawan (2012:101) bahwa untuk meningkatkan kualitas yang menyangkut kemampuan kerja, berpikir dan keterampilan maka pendidikan dan pelatihan yang paling penting diperlukan.

Terkait pelatihan karyawan, PT Bank Syariah Mandiri dalam menghadapi berbagai macam persaingan baik dengan bank syariah maupun bank konvensional, telah memprogram pelatihan bagi karyawannya. PT Bank Syariah Mandiri telah menyediakan sarana untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia melalui beragam fasilitas pendidikan dan pelatihan (Diklat) yang terdiri dari program pelatihan berbasis kompetensi, *E-Learning*, dan *Learning Center*.

- a) Pelatihan berbasis kompetensi yaitu, program pendidikan dan pelatihan (diklat) yang bertujuan untuk memenuhi kompetensi sesuai jabatan setiap pegawai. Program ini disusun berdasarkan *Competency Based*

*Human Resources Management* (CBHRM) yang dikembangkan di internal Bank Syariah Mandiri.

- b) *E-Learning*, yaitu proses pembelajaran melalui bantuan teknologi informasi. *E-Learning* merupakan salah satu infrastruktur yang dapat mempercepat proses pengembangan pegawai karena dapat diakses melalui seluruh kantor cabang Bank Syariah Mandiri di seluruh Indonesia pada waktu yang tidak terbatas. *E-Learning* Bank Syariah Mandiri menyediakan ratusan materi pelatihan dan ribuan soal-soal test evaluasi dari berbagai topik pelatihan.
- c) *Learning Centre*, yaitu sebagai pusat pembelajaran *classroom training* baik di Jakarta maupun Kantor Wilayah. *Learning Centre* Bank Syariah Mandiri berlokasi di Universitas Al-Azhar Lantai tujuh, Jakarta. Fasilitas yang disediakan meliputi ruang kelas, laboratorium mini bank dengan jaringan *intranet* dan *E-Learning*, ruang makan, musholla dan antor pengelola diklat. Bank Syariah Mandiri juga menyediakan laboratorium gadai emas untuk peningkatan keterampilan pegawai yang mengembangkan bisnis gadai emas, baik dari level pelaksana sampai level manajerial.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Meida selaku bagian personalia tanggal 6 Maret 2013 di PT Bank Syariah Mandiri cabang Bintaro, menjelaskan bahwa program pendidikan dan pelatihan rutin dilakukan setiap satu tahun minimal dua kali, sesuai intruksi dari kantor pusat. Program pendidikan dan pelatihan (diklat) di PT Bank Syariah Mandiri berjalan melalui 3 metode *delivery*, yaitu *E-Learning*, *Classroom Training*, dan *Blended E-Learning*.

- a) Untuk program pelatihan *E-Learning*, dimulai dari proses pendaftaran, pelatihan, test dan evaluasi sampai dengan penerbitan sertifikat pelatihan.
- b) Untuk *Classroom Training*, proses pelatihan yang dilaksanakan di dalam kelas (di *Learning Centre* PBank Syariah Mandiri maupun di cabang koordinator) untuk meningkatkan *skill* pegawai.

c) Untuk program *Blended Learning*, proses pelatihan yang memadukan antara proses pembelajaran melalui *E-Learning* dan *classroom*. Pegawai terlebih dahulu belajar melalui *E-Learning* untuk meningkatkan pengetahuan. Setelah lulus pre-test di *E-Learning*, pegawai mengikuti *classroom training* guna meningkatkan *skill* dari pengetahuan yang telah didapat melalui *E-Learning*. Setelah mengikuti *classroom training* karyawan akan mengikuti *post test* untuk evaluasi pelatihan. Dalam tes tersebut, apabila karyawan tidak dapat memenuhi standar nilai 80 maka, karyawan tersebut harus melakukan pelatihan ulang melalui *E-Learning* hingga memenuhi standar nilai yang ditetapkan.

Tujuan dilakukannya tes tersebut adalah untuk melihat ada atau tidaknya peningkatan pengetahuan dari hasil pelatihan peserta. Sebagaimana telah diprogramkan, pelatihan di Bank Syariah Mandiri cabang Bintaro bertujuan untuk menambah pengetahuan dan keterampilan karyawan, membantu dalam memahami dan menyelesaikan pekerjaan, dan menjadi salah satu cara untuk promosi jabatan.

Kualifikasi peserta yang mengikuti pelatihan di Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro:

- a) Merupakan karyawan Bank Syariah Mandiri cabang Bintaro
- b) Memiliki Nomor Induk Pegawai (diutamakan)
- c) Sudah mengikuti *On the job training* (OJT)
- d) Mendaftar menjadi peserta pelatihan

Pelatihan di Bank syariah Mandiri cabang Bintaro dibedakan atas pelatihan umum dan pelatihan khusus. Untuk Pelatihan umum adalah sebagai berikut:

- a) *Banking Staff Program* yaitu diklat dasar yang wajib diikuti oleh seluruh pegawai Bank Syariah Mandiri (BSM).
- b) *Functional Training* yaitu diklat yang bertujuan meningkatkan kompetensi teknis sesuai dengan jabatan (*job desc*) pegawai.

- c) *Behaviour Training* yaitu diklat yang bertujuan meningkatkan kompetensi perilaku pegawai pada level dan jabatan tertentu.
- d) *Managerial Training* yaitu diklat yang bertujuan meningkatkan kompetensi manajerial dan leadership pegawai Bank Syariah Mandiri yang menduduki jabatan struktural.

Sedangkan untuk pelatihan khusus dibedakan atas karyawan bagian Marketing dan bagian operasional sebagai berikut :

a) Karyawan bagian *Marketing*

Pelatihan untuk karyawan bagian Marketing antara lain: *Basic financing, Product training for marketing, Advanced financing, Financing restructure, Financing analysis, Selling skill product, Management selling retail, Product training.*

b) Karyawan bagian Operasional

Pelatihan untuk karyawan bagian Operasional antara lain: *Office management training, Branch operation for frontliners, Branch operation back office, Presentation skill, Financing analysis, Negotiation skill, HR for HR Training, Finance administration training, transaksi luar negeri (sumber: data internal 2012).*

Jumlah pelatihan yang dilaksanakan PT Bank Syariah Mandiri cabang Bintaro pada tahun 2011 sampai 2012 terlihat pada tabel 1.3 berikut:

**Tabel 1.3**  
**Jumlah Pelatihan di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro Pada Tahun 2011- 2012**

Tahun	Jumlah Pelatihan		Total Pelatihan
	<i>Marketing</i>	<i>Operation</i>	
2011	28	23	51
2012	38	30	68

*Sumber:* Data hasil olahan 2013

Berdasarkan data diatas tahun 2011 pelaksanaan pelatihan sebanyak 51 kali pelatihan, yang terdiri dari 28 kali pelatihan untuk bagian *marketing* dan 23 kali pelatihan untuk bagian *operation*. Dan terdapat peningkatan jumlah pelatihan di tahun 2012 sebanyak 68 kali pelatihan, yang terdiri dari 38 kali pelatihan untuk bagian *marketing* dan 30 kali pelatihan untuk bagian *operation*.

Namun meningkatnya kuantitas pelatihan tidak diikuti dengan peningkatan kinerja karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro. Tabel 1.4 berikut ini merupakan penilaian kinerja karyawan di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro tahun 2011-2012:

**Tabel 1.4**  
**Penilaian Kinerja Karyawan Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro**  
**Pada tahun 2011-2012**

Penilaian Kinerja	Tahun 2011			Tahun 2012		
	<i>Operation</i>	<i>Marketing</i>	%	<i>Operation</i>	<i>Marketing</i>	%
Sangat Baik	0	0	0	0	0	0
Baik	19	18	100	19	14	73,3 3
Cukup	0	0	0	0	12	26,6 7
Kurang	0	0	0	0	0	0
Total	37		100	45		100

*Sumber:* Data hasil olahan, 2013

Tabel 1.5 berikut ini merupakan standar kinerja karyawan di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro tahun 2011-2012:

**Tabel 1.5**  
**Standar Kinerja Karyawan PT Bank Syariah Mandiri Cabang**  
**Bintaro tahun 2011-2012**

Pencapaian	Predikat
Dibawah 75%	Tidak baik
76%-85%	Cukup
86%-102%	Baik
103%-109%	Sangat baik

*Sumber:*Data Internal, 2012

Dari tabel 1.4 dapat dilihat bahwa adanya penambahan jumlah karyawan sebanyak 8 orang, yang sebelumnya pada tahun 2011 terdapat 37 orang karyawan, sehingga jumlah karyawan pada tahun 2012 yaitu sebanyak 45 orang. Dari tabel tersebut dapat terlihat penurunan kinerja karyawan tahun 2012 yaitu 33 orang pegawai (73,33%) yang mendapat nilai baik dibanding tahun 2011 sebanyak 37 orang (100%). Dan untuk penilaian kinerja karyawan dengan nilai cukup mengalami penambahan yang sebelumnya di tahun 2011 tidak ada yang mendapat nilai cukup (0%), bertambah pada tahun 2012 menjadi 12 orang (26,67%). Penurunan kinerja karyawan 12 orang tersebut berada pada unit *marketing*, yang diantaranya delapan orang untuk karyawan baru dan empat orang dari karyawan lama.

Penurunan kinerja untuk karyawan baru sebanyak delapan orang disebabkan karena pelatihan yang mereka dapatkan hanya sebanyak dua kali dalam satu tahun, untuk bagian *marketing* yang tugasnya berhadapan langsung dengan nasabah dan juga karyawan tersebut belum memiliki pengalaman kerja dan sangat membutuhkan pelatihan yang lebih banyak agar memiliki pengalaman dan mampu merealisasikan tanggungjawab yang lebih baik lagi dalam melayani dan menghadapi nasabah. Sedangkan penurunan kinerja untuk karyawan lama sebanyak empat orang, disebabkan karena adanya *job rotation*. Hal ini terjadi karena kemampuan karyawan lama yang

menempati posisi baru berbeda. Disamping itu pelatihan yang didapat oleh karyawan lama tersebut hanya satu kali dalam satu tahun.

Pencapaian target 12 orang tersebut tidak sesuai dengan yang diberikan oleh perusahaan. Sehingga kinerja karyawan tersebut dinilai cukup oleh bagian *Human Resource Development (HRD)*. Dalam rata-rata penilaian kinerja karyawan, 12 orang karyawan tersebut mencapai nilai dibawah 86% dan hal ini dikatakan belum optimal. Karena ekspektasi perusahaan terhadap kinerja karyawan berada diatas 86% dan ini merupakan angka optimal yang diharapkan perusahaan untuk kinerja karyawannya.

Berdasarkan data-data diatas terdapat kenaikan jumlah pelatihan dan penurunan kinerja karyawan PT Bank Syariah Mandiri cabang Bintaro. Hal ini bertentangan dengan teori Rivai (2011:212) mengatakan bahwa pelatihan sebagai suatu kegiatan untuk meningkatkan kinerja saat ini dan kinerja di masa yang akan datang.

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, penulis berminat melakukan penelitian dengan judul ***“Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro”***.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka masalah pokok yang diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelatihan kerja karyawan di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro?
2. Bagaimana kinerja karyawan di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro?
3. Bagaimana pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro?

#### **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana pelatihan kerja bagi karyawan di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro.
2. Untuk mengetahui bagaimana pelatihan kerja bagi karyawan di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro.
3. Untuk mengetahui bagaimana pelatihan kerja bagi karyawan di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro.

#### **1.5 Manfaat Penelitian**

##### **1.5.1 Aspek Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman dalam bidang SDM, khususnya teori yang berkaitan dengan pelatihan dan kinerja karyawan. Serta juga dapat memberikan sumbangan informasi dan pengetahuan tentang pelatihan dan kinerja karyawan. Selain itu juga dapat dijadikan acuan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pelatihan dan kinerja karyawan.

##### **1.5.2 Aspek Praktis**

Diharapkan dapat berguna sebagai bahan informasi dan masukan tentang implementasi pelatihan terhadap kinerja karyawan Bank Syariah Mandiri agar dijadikan pertimbangan bagi kelangsungan organisasi dimasa yang akan datang.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dalam memberikan arah serta gambaran materi yang terkandung dalam penulisan penelitian ini, maka penulis menyusun sistematika sebagai berikut :

##### **BAB I Pendahuluan**

Pada bab ini dibahas mengenai tinjauan terhadap objek studi, latar belakang masalah, rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penelitian.



## BAB II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini berisi uraian teori- teori yang digunakan yang berkaitan dengan penelitian, rangkuman penelitian terdahulu yang menjadi kerangka pemikiran, hipotesis dan kajian pustaka.

## BAB III Metodologi Penelitian

Pada bab ini dibahas mengenai jenis penelitian, definisi operasional variabel, metode pengukuran variabel, teknik sampling, serta proses pengumpulan data dan analisis data.

## BAB IV Analisis dan Pembahasan

Pada bab ini menjelaskan secara rinci analisis dan hasil pengolahan data responden berdasarkan penelitian yang dilakukan dengan cara pengumpulan data melalui kuisioner yang disebar dan telah diisi oleh responden serta pengolahannya menggunakan metode yang telah ditetapkan sebelumnya.

## BAB V Kesimpulan dan Saran

Pada bab ini merupakan penutup dari skripsi ini yang menyimpulkan hasil dari penelitian ini serta memberikan saran dan rekomendasi terhadap perusahaan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil beberapa kesimpulan yang diharapkan dapat memberikan jawaban terhadap permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini.

1. Secara umum gambaran Pelatihan di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro antara lain meliputi: tujuan pelatihan, pelatih, metode pelatihan, materi pelatihan, dan peserta pelatihan. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil jawaban responden yang berada pada rata-rata 81,08% dan termasuk dalam kategori baik. Maka dari itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelatihan di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro hingga saat ini telah berjalan dengan baik. Beberapa indikator yang patut dipertahankan antara lain yaitu: responden telah memahami tujuan pelatihan secara jelas, pelatih memiliki kewibawaan terhadap peserta saat menyampaikan materi, pelatih mampu bersosialisasi dengan peserta, pelatih memiliki stabilitas emosi yang baik, metode pelatihan *on the job* lebih mudah dipahami oleh peserta, metode ceramah dapat menambah pengetahuan bagi peserta, dan metode praktik dapat memahami karakter rekan kerja. Meskipun pada prakteknya beberapa karyawan PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro kurang setuju apabila mereka dapat cepat memahami dan beradaptasi dengan pekerjaan dengan metode belajar mandiri.
2. Gambaran tingkat Kinerja karyawan di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro antara lain meliputi: kuantitas, kualitas, dan ketepatan waktu dinilai telah baik oleh responden dalam penelitian ini. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil jawaban responden yang

berada pada rata-rata 80,11% dan termasuk dalam kategori baik. Yang perlu ditingkatkan adalah kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang ditetapkan karena mendapatkan hasil tanggapan terendah.

3. Hasil perhitungan data responden mengenai pengaruh Pelatihan secara parsial terhadap Kinerja, yaitu menggunakan uji t (parsial) dinilai telah baik. Pada persamaan struktural, arah hubungan yang terjadi adalah berbanding lurus. Artinya, semakin baik pelaksanaan Pelatihan, maka semakin baik pula Kinerja karyawan di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro. Dengan kata lain, uji hipotesis telah terbukti bahwa Pelatihan berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja karyawan di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian mengenai pengaruh Program Pelatihan terhadap Kinerja karyawan di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro, maka peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat dijadikan solusi dari permasalahan dan dapat menjadi bahan pertimbangan dimasa mendatang antara lain adalah sebagai berikut :

### **5.2.1 Saran Bagi PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro**

1. Pelaksanaan Pelatihan di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro dinilai telah berjalan dengan baik. Diharapkan PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro mampu mempertahankan serta meningkatkan sistem pelaksanaan pelatihan yang dinilai telah baik oleh responden. Selain itu, kiranya PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro dapat meninjau dan dapat mempertimbangkan kembali mengenai peningkatan beberapa komponen dari program

pelatihan yang dinilai masih belum optimal. Seperti halnya adaptasi dengan pekerjaan melalui metode belajar mandiri, karena kemampuan setiap orang berbeda-beda dalam memahami suatu pekerjaan dan perusahaan perlu memberikan uraian materi secara menyeluruh serta adanya penyesuaian antara pengetahuan peserta pelatihan. Maka dari itu pentingnya memperhatikan metode pelatihan dalam pelaksanaan pelatihan di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro. Hal itu dilakukan agar proses pelatihan menjadi lebih efektif dan pada akhirnya akan meningkatkan kinerja karyawan PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro.

2. Kinerja karyawan PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro dinilai telah baik, sehingga diharapkan PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro mampu mempertahankan dan meningkatkan kemampuan yang dinilai telah baik tersebut. Selain itu, PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro perlu meninjau ulang permasalahan dalam pencapaian target karena dari hasil kuisioner menunjukkan nilai 77,77% yang merupakan nilai terendah. PT Bank Syariah mandiri Cabang Bintaro bisa mengatasi permasalahan tersebut melalui peningkatan motivasi dengan memberikan *reward* bagi karyawan atas pencapaian target yang berupa *finance dan non finance*. Hal tersebut dilakukan demi mendukung kinerja karyawan serta dapat meningkatkan kinerja PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bintaro memperbaiki pencapaian target kedepannya.

### 5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya

1. Peneliti meneliti lebih dalam setiap unsur yang ada dalam pelatihan sehingga dapat diketahui secara lebih rinci pengaruh setiap unsur dalam pelatihan terhadap kinerja karyawan.
2. Perhatikan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan, karena kinerja tidak hanya dipengaruhi oleh faktor pelatihan saja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sutiyono. (2010). *Analisis pengaruh pendidikan dan pelatihan berbasis kompetensi dan motivasi terhadap kinerja Satuan Polisi Pamong Praja*. Skripsi Universitas Negeri Jakarta: <http://repository.unj.ac.id>.
- Arikunto, Suharsimi. (2006). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Hasibuan, Malayu S.P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (cet.13), Jakarta: PT Bumi Askara.
- Herviza Yuni. (2009). *Analisis pengaruh pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja pegawai Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Pemerintah Kabupaten Siak*. Skripsi Institut Pertanian Bogor: <http://repository.ipb.ac.id>.
- Hidayat, Syarifudin dan Sedamaryanti. (2011). *Metodologi Penelitian*, Bandung: CV Mandar Maju.
- Khairul Akhir Lubis. (2009). *Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan PT Perkebunan Nusantara IV (Persero) Medan*. Skripsi Universitas Sumatera Utara: <http://repository.usu.ac.id>.
- Kunartinah dan Fajar Sukoco. (2010). *Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan, Pembelajaran Organisasi terhadap Kinerja Guru Sekolah Menengah Pertama (SMP) Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional (RSBI) di Kota Semarang dengan Kompetensi sebagai Mediasi*, Vol: 17(1), 74-84:
- Kbarek Leonard J.F dan Sitanala Gyberth. (2011). *Analisis Pengaruh Pelatihan terhadap Kinerja Satuan Personil Detasemen Khusus 88 Anti Teror Polda Papua*, Vol: 6(1), 68-80: <http://journal.stiepena.ac.id>.
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Farooq Mubashar dan Khan Muhammad Aslam. (2011). *Impact Training And Feedback On Employee Performance. Far East Journal of Psychology and Business*. Vol: 5(1), 23-31: <http://fareastjournal.com>.
- Muzafar Muhammad Usman, Salamat Hafiz Shahid Hussain & Ali Hafiz Syed Muhammad Muneeb. (2012). *Impact of Trainings on Employees Outcome In IT Sector Pakistan. Global Journal Inc*. Vol: 2(6), 21-26: <http://globaljournals.org>
- Rahardjo Mukti. (2011). *Analisis Pelaksanaan Pelatihan dalam meningkatkan Produktivitas Kerja Karyawan bagian Penjualan pada PT.X di Jakarta*. Vol: 8(1), 77-87: <http://journal.tarumanegara.ac.id>.
- Khan Nadir, Fayaz Sayed Ahmed, Ibrahim Muhammad, Muhammad Khalil Shahid. (2012). *Impact of On The Job Training on Performance of Telecommunication Industry. Journal Of Social and Development*. Vol: 3(2), 47-58: <http://www.ifrnd.org>.
- Notoatmodjo, Soekidjo. (2009). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Priyati, Tawir, dan Wahyuningsih. (2012). *Pengaruh Motivasi, Pendidikan, Pelatihan, dan Kondisi kerja terhadap Kinerja Pegawai Universitas Muhammadiyah Palu*. Vol: 7(1), 23-33: <http://journal.unishmuhalu.ac.id>.
- Rahmad Sodikin. (2006). *Pengaruh pelatihan terhadap produktivitas karyawan di PT Gunung Madu Plantations*. Skripsi Institut Pertanian Bogor: <http://repository.ipb.ac.id>.
- Rivai, Veithzal. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*, Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Roni Salinding. (2011). *Analisis pengaruh pelatihan terhadap produktivitas kerja karyawan pada PT Erajaya Swasembada cabang Makassar*. Skripsi Universitas Hasanudin: <http://repository.unhas.ac.id>.

- Setiawan, Toni. (2012). *Manajemen Sumber Daya manusia*, Jakarta: Platinum.
- Siregar, Syofian. (2013). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*, Jakarta: PT Bumi Askara.
- Aroge Stephen Talabi. (2012). *Employee's Training and Development for Optimum Productivity: The Role of Industrial Training Fund (ITF) Development Country Study*. Vol: 2(3), 79-89: <http://www.iiste.org>
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: CV ALFABETA.
- Sutrisno, Edi. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Prenada Media Group.
- Triyono, Ayon. (2012). *Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: ORYZA.
- Yani, M. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Mitra Wacana Media.
- [www.bi.go.id](http://www.bi.go.id) [10 Januari 2013]
- [www.bisnis-kepri.com](http://www.bisnis-kepri.com) [15 Februari 2013]
- [www.syariahmandiri.com](http://www.syariahmandiri.com) [20 Januari 2013]