

**ANALISIS STRATEGI PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER
DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN
PADA BANK MUAMALAT KCP PALU BARAT KOTA PALU**



SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S.E)
Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu*

Oleh :

ATIKA SAFITRI
19.5.15.0122

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA
PALU SULAWESI TENGAH
2023**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusunan yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “**Analisis Strategi Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Bank Muamalat KCP Palu Barat**” benar adalah hasil karya penyusunan sendiri. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan atau plagiat, maka skripsi dan gelar yang diperoleh kerentanta batal demi hukum.

Palu, 21 Agustus 2023 M
Palu, 4 Shaffar 1445 H



PERSETUJUAN PEMBIMBING

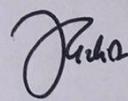
Skripsi yang berjudul “ANALISIS STRATEGI PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA BANK MUAMALAT KCP PALU BARAT KOTA PALU” Saudari ATIKA SAFITRI, Nim:19.5.15.0122 mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah untuk dilanjutkan ke ujian.

Palu, 21 Agustus 2023 M
Palu, 4 Shaffar 1445 H

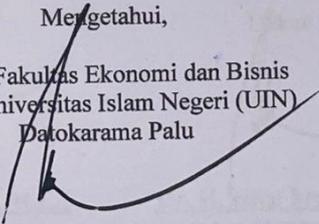
Pembimbing I


Dr. Sitti Aisyah, S.E.I., M.EI
NIP. 19791024 201101 2 007

Pembimbing II


Rizki Amalia, S.Si., M.Ak
NIP. 19910901 201903 2 019

Mengetahui,

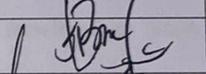
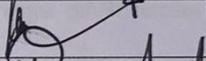
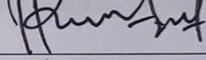
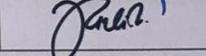

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Universitas Islam Negeri (UIN)
Datokarama Palu

Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I
NIP. 19650505 199903 1002

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudari (i) Atika Safitri NIM. 19.5.15.0122 dengan judul “Analisis Strategi Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Bank Muamalat KCP Palu Barat Kota Palu” yang telah diujikan di hadapan dewan penguji UIN Datokarama Palu pada tanggal 10 Agustus 2023 M. Yang bertepatan dengan tanggal 23 Muharram 1445 H. Dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Jurusan Perbankan Syariah dengan beberapa perbaikan.

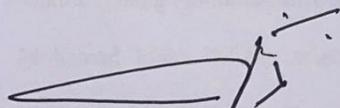
DEWAN PENGUJI

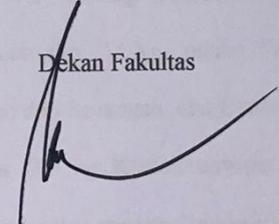
Jabatan	Nama	Tanda tangan
Ketua	Dr. Ermawati, S.Ag., M.Ag	
Munaqisy I	Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I	
Munaqisy II	Noor Riefma Hidayah, SE., Ak., M.Sc	
Pembimbing I	Dr. Sitti Aisyah, S.E.I., M.E.I	
Pembimbing II	Rizki Amalia, S.Si., M.Ak	

Mengetahui :

Ketua Jurusan

Dekan Fakultas


Dr. Syakir Sofyan, S.E.I., M.E.I
NIP. 19860204 201403 1 002


Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I
NIP. 19650505 199903 1 002

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Bank Muamalat KCP Palu Barat”**, sehingga salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Datokarana Palu.

Penyusunan Skripsi ini untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik untuk menyelesaikan pendidikan pada program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN Datokarana Palu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan setulus-tulusnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Sagaf S. Pettalongi., M.Pd. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Datokarama Palu beserta segenap unsur pimpinan, yakni Bapak Prof. Dr. H. Abidin, M.Ag. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak Dr. H. Kamarudin, M.Ag. selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum perencanaan dan keuangan, dan Bapak Dr. Mohamad Idhan, M.Ag. selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan kerjasama beserta jajarannya yang telah mendorong dan memberikan kebijakan kepada penulis dalam segala hal.

2. Bapak Dr. H. Hilal Malarangan., M.H.I, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Ibu Dr. Ermawati., S.Ag, selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam (UIN) Datokarama Palu, Bapak Drs. Sapruddin, M.H.I., selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi umum, Perencanaan, dan Keuangan, Bapak Dr. Malkan, M.Ag. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerjasama dan Ibu Raodhah, S.Ag., M.Pd.I selaku Kabag Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Syakir Sofyan S.E.I.,M.E selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah dan Bapak Abdul Jalil, S.E., M.M selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah yang telah membimbing, mendorong, serta memberi semangat dalam menyusun skripsi ini.
4. Ibu Dr. Sitti Aisyah, S.E.I., M.El selaku Pembimbing I dan Ibu Rizki Amalia, S.Si., M.Ak selaku Pembimbing II yang dengan ikhlas telah membimbing penulis dalam menulis skripsi ini hingga selesai sesuai harapan.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu, yang dengan setia, tulus dan ikhlas memberikan ilmu pengetahuan serta nasehat kepada penulis selama kuliah.
6. Seluruh Staf Tata Usaha dan Karyawan Universitas Islam Negeri Datokarama Palu yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada penulis selama kuliah.
7. Teristimewa ucapan terima kasih ini penulis persembahkan buat Mama jida sebagai Ibu pengganti saya, yang selalu mendoakan, memberikan perhatian, dukungan, dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Teristimewa ucapan terima kasih ini juga dipersembahkan kepada Kaka saya tercinta Ana Reskiana, S.sos dan Zarina Noviana yang telah banyak memberi dukungan, doa, serta semangat kepada Penulis dalam penyelesaian Skripsi ini.
9. Kepada Teman-teman seperjuangan Perbankan Syariah 4 khususnya Nurlia dan Dinarti yang selalu memberikan semangat kepada penulis, terima kasih buah kebersamaan, dan informasi yang diberikan dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga kita semua sukses.
10. Kepada sahabatku Farah Aisyali yang telah memberikan semangat dan doa kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini. Namun, hal tersebut telah diusahakan semaksimal mungkin kesempurnaanya sesuai dengan batas kemampuan yang ada. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dimasa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat bagi kita semua dan dapat berguna bagi perkembangan Ilmu Pengetahuan, khususnya dibidang Perbankan syariah. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Palu, 21 Agustus 2023

Penulis

ATIKA SAFITRI
NIM : 19.5.15.0122

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN KEASLIHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. LatarBelakang	1
B. Rumusan Masalah	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
D. Penegasan Istilah.....	10
E. Garis-garis Besar Isi.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	13
B. Kajian Teori.....	19
1. Theory Manajemen	19
2. Manajemen SDM	23
3. Pelatihan dan Pengembangan.....	26
a. Pengertian Pelatihan dan Pengembangan.....	26
b. Tujuan Pelatihan dan Pengembangan	28
c. Jenis dan Metode Pelatihan	29
d. Kinerja	31
C. Kerangka Pemikiran.....	35
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Desain Penelitian	36
B. Lokasi Penelitian.....	37
C. Kehadiran Penelitian	37
D. Data dan Sumber Data.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Teknik Analisis Data	40
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	41

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum	44
1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia.....	44
2. Visi Bank Muamalat Indonesia.....	48
3. Misi Bank Muamalat Indonesia.....	48
4. Profil dan tugas RM funding, Supervisor, Customer Service, dan Teller.....	48
5. Struktur Organisasi Bank Muamalat.....	53
B. Hasil Penelitian	54
1. Strategi pengembangan SDM melalui pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja karyawan Bank Muamalat KCP Palu Barat.....	54
2. Peningkatan kinerja melalui pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia.....	64
3. Penilaian Kinerja Karyawan.....	66
4. Kendala dan solusi pengembangan SDM melalui pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja karyawan Bank Muamalat KCP Palu Barat.....	70
C. Hasil Pembahasan	73
1. Strategi pengembangan SDM melalui pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja karyawan Bank Muamalat KCP Palu Barat.....	73
2. Kendala dan solusi pengembangan SDM melalui pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja karyawan Bank Muamalat KCP Palu Barat.....	79

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	81
B. Implikasi Penelitian	82

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1. Perbedaan dan Persamaan	17
2. Pelatihan yang pernah diikuti	61

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran 35
2. Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank..... 52

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 2 : Surat Izin Meneliti
- Lampiran 3 : Dokumentasi Wawancara
- Lampiran 4 : Pengajuan Judul
- Lampiran 5 : SK Skripsi
- Lampiran 6 : Daftar Riwayat Hidup

ABSTRAK

Nama Penulis : Atika Safitri
NIM : 195150122
Judul Skripsi : Analisis Strategi Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Bank Muamalat KCP Palu Barat

Penelitian ini membahas tentang “Analisis Strategi Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Bank Muamalat KCP Palu Barat Kota Palu”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Bank Muamalat KCP Palu Barat dan untuk mengetahui kendala dan solusi pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Bank Muamalat KCP Palu Barat.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif yang dimana teknik pengumpulan datanya berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini Narasumbernya yaitu Supervisor, teller, customer service, dan Rm funding. Adapun sumber data yang digunakan berasal dari data primer dan sekunder. Kemudian teknik analisis datanya menggunakan tiga metode yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Objek penelitian ini adalah Bank Muamalat KCP Palu Barat, dan subjek penelitian ini ialah pegawai Bank Muamalat KCP KCP Palu Barat.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi Bank Muamalat dalam meningkatkan kinerja karyawan yaitu dengan cara memberikan pelatihan, pendidikan, kelas motivasi, serta memberikan *reward* dan insentif. Kemudian kendala dan solusi pelatihan dan pengembangan SDM melalui pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja karyawan yaitu karena pelatihannya diadakan secara *online* maka karyawan memiliki keterbatasan dalam hal mengekspresikan diri dan mempraktekannya. Solusi dari permasalahan tersebut yaitu akan lebih baik pelatihannya diadakan secara langsung mengingat semua pelatihan ini ditujukan untuk mengembangkan *skill* dan kinerja karyawan menjadi lebih baik.

Dengan adanya pelatihan ini dapat meningkatkan kinerja karyawan karena bukan hanya meningkatkan keterampilan dan pengetahuan, tetapi karyawan dapat bertanggung jawab sesuai dengan tugasnya. Penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi referensi pengetahuan bagi peneliti lainnya.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menghadapi perkembangan teknologi yang cepat, sumber daya manusia yang berkualitas akan menjadi kekuatan bagi perusahaan untuk bertahan hidup. Kemudahan yang disebabkan oleh kemajuan teknologi juga menyebabkan banyak pesaing-pesaing baru masuk dalam bisnis yang telah dijalani. Kemudahan pesaing-pesaing baru untuk masuk dalam dunia bisnis, mengakibatkan adanya persaingan yang semakin ketat. Pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia harus direncanakan dengan baik untuk mendapatkan hasil yang memuaskan dan sesuai dengan yang diharapkan. Sebelum pengembangan dilaksanakan, perlu dilakukan suatu analisis untuk mengetahui jenis dan metode pengembangan yang dibutuhkan oleh karyawan. Pemilihan metode yang tepat akan membantu dalam kelancaran pelaksanaan. Untuk mengetahui apakah hasil yang didapat telah sesuai dengan tujuan, diperlukan evaluasi terhadap pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia, karena dengan adanya perencanaan yang matang, diharapkan pelaksanaan pengembangan sumber daya manusia dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai oleh perusahaan.¹

Pada perkembangan era ini dibutuhkan kerja sama antara berbagai pihak, baik industri, entrepreneur, pemerintah pusat, pemerintah daerah, serta organisasi kemasyarakatan dalam merumuskan strategi Indonesia menghadapi revolusi industri 4.0. (*four point zero*) Kedua adalah Society 5.0 (*five point zero*) yang

¹ Ludfia Dipang, "Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Pt. Hasjrat Abadi Manado" Jurusan Manajemen, Vol.1 No.3 September 2013

sebenarnya juga tidak lepas dari perkembangan teknologi, akan tetapi dalam revolusi ini lebih mengarah pada tatanan kehidupan bermasyarakat, dimana setiap tantangan yang ada dapat diselesaikan melalui perpaduan inovasi dari berbagai unsur yang terdapat pada revolusi industry 4.0. Melalui Society 5.0, kecerdasan buatan yang memperhatikan sisi kemanusiaan akan mentransformasi jutaan data yang dikumpulkan melalui internet pada segala bidang kehidupan. Tentu saja diharapkan, akan menjadi suatu kearifan baru dalam tatanan bermasyarakat. Tidak dapat dipungkiri, transformasi ini akan membantu manusia untuk menjalani kehidupan yang lebih bermakna. Dalam *Society 5.0*, juga ditekankan perlunya keseimbangan pencapaian ekonomi dengan penyelesaian problem sosial. *Society 5.0*, nilai baru yang diciptakan melalui inovasi akan menghilangkan kesenjangan regional, usia, jenis kelamin, dan bahasa dan memungkinkan penyediaan produk dan layanan yang dirancang secara halus untuk beragam kebutuhan individu dan kebutuhan laten.²

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu. Dewasa ini, perkembangan terbaru memandang karyawan bukan sebagai sumber daya belaka, melainkan lebih berupa modal atau aset bagi institusi atau organisasi. Karena itu kemudian muncullah istilah baru di luar H.R. (*Human*

² Ida Rahma, “Tolak Ukur Perbandingan Negara Indonesia 4.0 (Four Point Zero) Dengan Negara 5.0 (Five Point Zero)” Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN), Vol. 3 No. 2 (Desember 2020), <http://journal.unigha.ac.id/index.php/JSH/article/view/313/334>

Resources), yaitu H.C. atau *Human Capital*. Di sini SDM dilihat bukan sekadar sebagai aset utama, tetapi aset yang bernilai dan dapat dilipatgandakan, dikembangkan (bandingkan dengan portofolio investasi) dan juga bukan sebaliknya sebagai *liability* (beban). Di sini perspektif SDM sebagai investasi bagi institusi atau organisasi lebih mengemuka.³

Pelatihan dan pengembangan SDM yang tepat, dapat memberikan efek yang baik kepada karyawan. Karyawan dapat mengembangkan diri dan mampu memahami seluk - beluk pelaksanaan pekerjaan lebih mendalam, dapat memahami perkembangan perusahaan, memahami sasaran yang akan dicapai perusahaan, mengerti akan perlunya kerjasama dalam melaksanakan pekerjaan, dapat dengan mudah memahami Informasi yang disampaikan perusahaan, dapat memahami setiap kesulitan-kesulitan yang dihadapi perusahaan, mampu melakukan hubungan-hubungan dengan lingkungan, mampu memahami kebijaksanaan dan peraturan yang berlaku dalam perusahaan, mampu memahami sistem dan prosedur yang digunakan dalam pelaksanaan tugas perusahaan, mampu memahami dan menerapkan perilaku yang mendukung dan dituntut perusahaan.⁴

Sumber daya manusia mempunyai peran utama dalam setiap kegiatan organisasi. Walaupun didukung dengan sarana dan prasarana serta sumber dana yang ber-lebihan, tanpa dukungan sumber daya manusia yang handal, pelaksanaan kegiatan tidak akan terselesaikan dengan baik. Akan

³ Eri Susan, "Manajemen Sumber Daya Manusia" Manajemen Pendidikan Islam, Vol. 9 No. 2 (Agustus 2019), <https://jurnal.iain-bone.ac.id/index.php/adara/article/viewfile/429/354>

⁴ Sri Langgeng Ratnasari, Desi Ulfah, "Pengembangan Sumber Daya Manusia, Pelatihan Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan" Manajemen, Vol. 10 No. 1 (Maret 2021) https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnal_dms

mempengaruhi kinerja organisasi. Pengelolaan sumber daya dapat dilakukan dengan mengatur berbagai keahlian yang dimiliki oleh sumber daya manusia dalam sebuah organisasi. Pengelolaan dalam konteks ini terkait dengan praktek manajemen dan berbagai sarannya yang cukup luas, sehingga tidak terbatas hanya pada pegawai operasional semata, namun juga meliputi aspek manajerial.⁵

Bank sebagai sebuah lembaga modern dibutuhkan tenaga-tenaga profesional yang mampu mengoperasikan teknologi canggih. Itulah sebabnya, dewasa ini telah timbul sekolah-sekolah perbankan yang mendidik tenaga-tenaga profesional di bidang perbankan. Selain itu bisnis perbankan cukup rawan terhadap moral hazard. Oleh karena itu, SDM di bidang perbankan membutuhkan kombinasi antara keahlian teknis dan etika.⁶

Bank Syariah didirikan untuk menciptakan kemaslahatan umat Islam, maka dalam praktiknya bank Syariah tidak boleh bertentangan dengan ajaran-ajaran atau tuntunan-tuntunan agama Syariah itu sendiri. Salah satu penyimpangan utama yang terdapat pada bank konvensional adalah sistem bunga. Sistem ini bertentangan dengan prinsip-prinsip ajaran Islam.⁷ Akan tetapi dilihat dari tingkat profitabilitas, ada perbedaan antara bank syariah

⁵ Eddyyunus, "Pengaruh kompetensi sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pegawai kppbc Tipe Madyapabean Tanjung Perak Surabaya" *Konomi Dan Keuangan*, Vol. 16 No. 3 (September 2012), <https://ejournal.stiesia.ac.id/ekuitas/article/view/355/332>

⁶ Dian Pita Sari, "Analisi Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Bank Mandiri Syariah KCP Medan Pulo Brayan" Skripsi, Perbankan Syariah, Universitas Muhammadiyah Sumatera Medan, 2019

⁷ Ahmad Atabik, "Analisis Historis Perkembangan Bank Syariah" *Ekonomi Dan Bisnis Islam*, STAIN Kudus, Vol. 6, No. 2 (September 2013), <https://journal.iainkudus.ac.id/index.php/IQTISHADIA/article/view/1109/1038>

dengan bank konvensional dan bank konvensional lebih baik, hal ini disebabkan bank konvensional sudah sangat profesional dalam pengelolaan, sementara bank syariah relatif masih baru sehingga pada tahun awal pendiriannya masih mengalami kerugian. Hal ini juga terkait dengan *efisiensi* yang diukur dengan BOPO (Belanja Operasional terhadap Pendapatan Operasional). Ada beberapa bank syariah masih relatif baru sehingga mengalami kerugian.⁸

Pada saat ini, kondisi Bank Muamalat KCP Palu Barat menunjukkan peningkatan signifikan. Sehingga dengan adanya pelaksanaan tujuan yang berkaitan dengan peningkatan kinerja karyawan secara perorangan akan mendorong kinerja sumber daya manusia secara keseluruhan. Untuk menghadapi permasalahan yang dihadapi oleh Bank Muamalat KCP Palu Barat dimasa yang akan datang, dengan semakin meningkatnya persaingan dalam perindustrian perbankan syariah, maka Bank Muamalat KCP Palu Barat dituntut untuk mengelola sumber daya manusia yang handal, yaitu yang mampu bekerja lebih giat dalam rangka pencapaian target yang telah ditetapkan perusahaan.

Salah satunya nantinya para karyawan yang direkrut dan yang sudah ada dapat mengetahui apa yang harus dilakukan atau bagaimana melakukannya. Mereka dapat bekerja secara efektif. Untuk itu, langkah yang harus dilakukan berikutnya adalah membuat karyawan baik yang yang lama maupun baru mengetahui apa yang harus dilakukan dan bagaimana melakukannya dengan memberi orientasi dan melatih supaya mereka paham dengan apa yang akan

⁸ Dyah Rosna Yustanitoin, “Analisis Kinerja Perbankan Studi Komparasi Antara Perbankan Syariah Dan Konvensional” Staf Pengajar Amikom Cipta Darma Surakarta, Vol. 18 No. 2 (Juli 2014), <https://journal.uii.ac.id/JSB/article/view/3819/3393>

mereka kerjakan dan lakukan dalam menjalankan kerja. Untuk itu, diperlukan pengenalan (orientasi) kepada karyawan mulai dari latar belakang perusahaan, visi misi perusahaan, peraturan dan produk-produk yang ada pada Bank Muamalat dan yang menyangkut dengan Bank Muamalat. Dan nantinya akan dilanjutkan dengan mengadakan pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan pemahaman mereka terhadap pekerjaan mereka.

Pelatihan dan pengembangan pada Bank Muamalat KCP Palu Barat diharapkan dapat memberikan pemahaman terhadap karyawan mengenai hal-hal yang menyangkut dengan perbankan syariah, karena ini sangat berpengaruh terhadap kemajuan Bank Muamalat itu sendiri. Hal ini juga diharapkan dapat memberi informasi yang lebih akurat dan memberi pemahaman tentang perbankan syariah pada masyarakat luas nantinya. Pelatihan dan pengembangan SDM ini penting karena ada kecenderungan kalangan perbankan syariah menganggap sepele unsur “syariah”-nya dan lebih tertarik pada teknis perbankan untuk menyedot dana dari masyarakat muslim. Padahal, untuk SDM perbankan ingin maju, kekhasan bank dan unsur syariah-nya harus dijaga sehingga kedua hal tersebut harus berjalan dengan seimbang.

Bank Muamalat adalah bank yang pertama kali beroperasi secara syariah dan didirikan pada tanggal 1 Mei 1992 di Indonesia. Bank Muamalat kemudian diharapkan sebagai *icon* perbankan syariah sehingga dapat berjalan sesuai harapan. Namun ternyata bank Muamalat sampai hari ini dengan jumlah 312 gerai yang tersebar di 33 provinsi dibandingkan dengan bank-bank yang berdiri setelahnya dari sisi kuantitas sedikit sekali dibandingkan bank-bank

setelahnya.⁹ Untuk memenuhi kebutuhan akan karyawan yang terampil, berkompoten dan berwawasan luas dalam bidangnya, PT. Bank Muamalat Indonesia, melaksanakan program pengembangan karyawan, yaitu dengan menerapkan tujuh standar kefasihan yang harus dikuasai oleh seluruh karyawan mulai dari pimpinan hingga pelaksana. Tujuh kefasihan tersebut adalah kefasihan konsep umum tentang perbankan syariah, kefasihan data dan strategi, kefasihan informasi dan teknologi, kefasihan bahasa asing dengan *toefl score* rata-rata 500, kefasihan konsep sistem dan prosedur, kefasihan konsep muamalat spirit, serta kefasihan komunikasi dan presentasi.¹⁰

Dengan demikian melihat fenomena tersebut pada bank muamalat yang kemudian diharapkan sebagai *icon pionir* perbankan syariah dengan jumlah peminat yang banyak ternyata tidak sesuai dengan ekspektasinya. Oleh karena itu maka di era 4.0 (*four point zero*) maupun 5.0 (*five point zero*) ini maka pengelola perbankan yang tantangannya jauh lebih besar maka harus ada sumber daya manusia yang membutuhkan pengelolaan strategi.

Salah satu tantangan terbesar Perbankan Syariah saat ini juga adalah tentunya keterbatasan sumber daya manusia. Diliat dari sisi *background* pendidikan setiap karyawan umumnya bukan dari Perbankan syariah, oleh karena itu karyawan harus diberikan pelatihan dan pengembangan atau literasi mengenai perbankan syariah. Masalah yang dihadapi oleh Bank Muamalat KCP Palu Barat

⁹ Sitti Rahmi Utami, Muhammad Ali Dan Mursalim Nohong, “*Strategi Penerapan Knowledge Management Pada Karya*” Program Magister Manajemen, Vol. 5 No. 1 (Juni 2016), <http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/554848bc7b74e6b2e802843f64cd220b.pdf>

¹⁰ Sari Rezeki Harahap, “*Pengaruh Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani Terhadap Peningkatan Kinerja Dan Mutu Pelayanan Pada Pt. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Medan*” Skripsi, Pascasarjana, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2016

juga dari segi pelayanan mungkin sudah memberikan yang terbaik akan tetapi ada beberapa nasabah yang masih saja belum puas atas pelayanan yang diberikan¹¹. Dari segi pencapaian target seperti penjualan produk-produk perbankan mungkin belum sepenuhnya tercapai dengan baik. Kemudian tantangan terbesar Bank Muamalat juga yaitu di era sekarang bank-bank sudah beradaptasi dengan teknologi maka dari itu Bank Muamalat harus dapat bersaing agar tidak tertinggal oleh bank lainnya.

Bank Muamalat KCP Palu Barat selalu berupaya untuk memberikan pelayanan serta produk-produk yang berkualitas dan unggul dibandingkan produk yang dimiliki bank-bank lain sebagai pesaingnya. Oleh karena itu untuk mengatasi hal-hal yang tidak diinginkan tentunya perlu adanya pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan nilai-nilai kompetitif agar dapat mencapai tujuan perusahaan dan tentunya dapat bersaing. Dan sampai hari ini bank Muamalat sejak berdirinya di tahun 1992 bisa bertahan dengan krisis moneter. Artinya bank muamalat memiliki kekuatan tersendiri di dalam hal menghadapi resiko-resiko ekonomi dunia dari segi nasional maupun global.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk mengkaji dan menelisik lebih lanjut mengenai **“Analisi Strategi Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Bank Muamalat KCP Palu Barat”**

B. Rumusan Masalah

¹¹ Wahyuni Nada Fatmawati, “*Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam Complain Handling Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Kcp Madiun)*” Skripsi, Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021, 3.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana strategi pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Bank Muamalat KCP Palu Barat?
2. Bagaimana kendala dan solusi pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Bank Muamalat KCP Palu Barat?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Bank Muamalat KCP Palu Barat.
2. Untuk mengetahui kendala dan solusi pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Bank Muamalat KCP Palu Barat.

Adapun kegunaan dari pembahasan penelitian ini, adalah:

1. Bagi penulis, sebagai bahan landasan untuk mewujudkan bahan kajian penelitian dan sebagai persyaratan untuk mencapai gelar sarjana ekonomi dan bisnis islam Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, kemudian dapat menambah pengetahuan khususnya di dunia perbankan.
2. Bagi peneliti lain, sebagai bahan referensi yang dapat menjadi bahan perbandingan dalam melakukan penelitian di masa yang akan datang.

3. Bagi Mahasiswa, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan agar dapat meningkatkan pengetahuan tentang pengembangan SDM dalam meningkatkan kinerja karyawan.

D. Penegasan Istilah

Untuk membahas permasalahan dalam penelitian ini, perlu penegasan beberapa kata kunci yang pengertian dan pembatasannya perlu dijelaskan.

1. Strategi

Strategi adalah metode atau rencana yang dipilih untuk membawa masa depan yang diinginkan, seperti pencapaian tujuan atau solusi untuk masalah.¹²

Menurut David, Strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang yang hendak dicapai. Strategi bisnis mencakup ekspansi geografis, diversifikasi, akuisisi, pengembangan produk, penetrasi pasar, pengendalian, divestasi, likuidasi, dan usaha patungan atau joint venture. Strategi adalah aksi potensial yang membutuhkan keputusan manajemen puncak dan sumber daya perusahaan dalam jumlah besar. Jadi strategi adalah sebuah tindakan aksi atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau perusahaan untuk mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan.¹³

2. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) dalam ensiklopedi bahasa Indonesia

¹² Eris Juliansyah, “*Strategi Pengembangan Sumber Daya Perusahaan Dalam Meningkatkan Kinerja Pdam Kabupaten Sukabumi*” Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, Vol. 3 No. 2 (Agustus 2017), [Http://Ejournal.Stiepgri.Ac.Id/Index.Php/Ekonomak/Article/View/48/32](http://ejournal.stiepgri.ac.id/index.php/ekonomak/article/view/48/32)

¹³ Tri Wulandari, Rafika Rahmawati, Dan Muhammad Syafaat, “*Strategi Peningkatan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Zaitun Di PT. BPRS Riyal Irsyadi*” Perbankan Syariah, UIN Datokarama Palu Vol. 4 No. 2 (Tahun 2022)

adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan atau lembaga. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi atau lembaga sebagai penggerak untuk mencapai tujuan organisasi itu.¹⁴

3. Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.¹⁵

E. Garis-Garis Besar Isi

Gambaran awal skripsi ini, mengemukakan garis-garis besar isi skripsi ini yang bertujuan agar menjadi informasi awal terhadap masalah yang diteliti. Skripsi ini terdiri dari tiga bab. Untuk mendapatkan gambaran isi dari masing-masing bab, berikut akan diuraikan garis besar isinya.

Bab I sebagai pendahuluan diuraikan beberapa hal yang terkait dengan eksistensi penelitian ini. Yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, penegasan istilah dan garis-garis besar isi. Yang menguraikan tentang penelitian yang penulis lakukan adalah penelitian lapangan yang menganalisis tentang Analisis Strategi Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Bank Muamalat

¹⁴ Yudi Ardian Rahman, “*Manajemen Sumber Daya Manusia*” Pendidikan Islam, Vol. 4 No. 2 (Juli 2020), <https://jurnal.stitalishlahbondowoso.ac.id/index.php/Tsaqofah/article/view/84/9>

¹⁵ Dirga Pratama, “*Analisa Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Kantor Walikota Dumai Bagian Umum*” Skripsi, Administrasi Negara, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2012

KCP Palu Barat Kota Palu.

Bab II adalah kajian pustaka yang akan membahas terkait penelitian terdahulu, kajian teori, kerangka pemikiran.

Bab III adalah Metode Penelitian yang akan membahas terkait pendekatan penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data.

Bab IV adalah Hasil dan Pembahasan meliputi Analisis Strategi Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Bank Muamalat KCP Palu Barat Kota Palu tersebut.

Bab V penutup meliputi kesimpulan dan implikasi penelitian.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. *Penelitian Terdahulu*

Penelitian terdahulu adalah hasil dari penelitian yang dilakukan oleh para peneliti sebelumnya dan diuji kebenarannya berdasarkan metode penelitian yang digunakan/ditentukan. Berikut adalah beberapa penelitian terdahulu.

1. Sri Mulyani, Rory Handriano dan Sholihin meneliti tentang “Peran Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kelurahan Kelayan Luar Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin” dengan hasil penelitian sebagai berikut: Hasil dari penelitian yaitu *metode On the job* dengan cara *Coaching*, *Planned progression*, Rotasi Jabatan, tetapi untuk Rotasi Jabatan PNS pernah dilakukan rotasi jabatan tetapi hanya bersifat sementara apabila PNS yang bersangkutan cuti. *Metode Of the job* selama ini PNS belum pernah diinstruksikan untuk belajar dengan cara Program-program Pengembangan eksekutif, Latihan, Pengembangan Organisasi. Penelitian ini bertujuan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa peranan Pendidikan dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kelurahan Kelayan Luar Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin. Masalah yang dihadapi adalah pada umumnya pegawai dalam menangani suatu kegiatan belum pernah melakukan pelatihan dibidangnya sehingga kurangnya pengetahuan terhadap bidang tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan

teknik observasi dan wawancara. Metode ini dipilih mengingat penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mengetahui secara persis tentang peranan pendidikan dan pelatihan pegawai Kelurahan Kelayan Luar Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin. Subjek dalam penelitian ini adalah data pegawai Kelurahan Kelayan Luar Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin sebanyak 20 orang pegawai Kelurahan Kelayan Luar Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin.¹⁶

2. Desi Devrika Devra meneliti tentang “Analisis Kinerja Pegawai Melalui Pelaksanaan Pendidikan Dan Pelatihan Kepemimpinan Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Riau Tahun 2019”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kinerja Aparatur Sipil Negara pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Riau melalui pelaksanaan pendidikan dan pelatihan daerah Provinsi Riau. Metode penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan teknik tipologi sebagai strategi penelitian dengan jumlah informan berjumlah 20 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua tahapan struktur kurikulum dalam pelaksanaan pendidikan dan pelatihan kepemimpinan tingkat IV yang diikuti oleh pejabat struktural eselon IV yang ada di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dapat terlaksana dengan baik, dimana tahapan laboratorium kepemimpinan belum bisa terlaksana dikarenakan

¹⁶ Sri Mulyani, Rory Handriano Dan Sholihin, “Peran Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kelurahan Kelayan Luar Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin” *Ekonomi Dan Bisnis*, Vol.15 No.2 (September 2022), <https://journal.stienas-ypb.ac.id/index.php/jdeb/article/view/404/374>

masih terbatasnya sarana dan prasarana yang dimiliki serta minimnya anggaran yang diperuntukkan bagi pengembangan sumber daya aparatur yang ada di Pemerintah Provinsi Riau. Aparatur Sipil Negara khususnya pejabat struktural eselon IV yang ada di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Riau sudah mampu bekerja secara profesional dan memiliki kinerja yang baik setelah mengikuti pendidikan dan pelatihan kepemimpinan tingkat IV karena mereka telah mengalami peningkatan pengetahuan dalam bekerja, memiliki jiwa sebagai pembaharu dalam organisasi, menumbuhkan sikap untuk senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik.¹⁷

3. Sulaiman dan Asanudin meneliti “Analisis Peranan Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai” dengan hasil penelitian sebagai berikut: Sumber daya manusia merupakan elemen yang sangat penting dalam suatu organisasi baik organisasi profit maupun organisasi nonprofit. Sumber daya manusia dalam suatu organisasi harus mempunyai kemampuan dan keterampilan (*skill*) yang baik. Untuk mencapai kedua hal tersebut organisasi bisa melakukan pengembangan sumber daya manusia yang ada, melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan merupakan hal penting yang perlu dilakukan dalam suatu organisasi. Apabila kedua hal tersebut tidak dilakukan dalam suatu organisasi maka akan berdampak pada kerugian yang cukup besar dalam organisasi tersebut, akibat banyaknya kesalahan yang

¹⁷ Devra, Desi Devrika, "Analisis Kinerja Pegawai Melalui Pelaksanaan Pendidikan Dan Pelatihan Kepemimpinan Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Riau Tahun 2019" Jurnal Niara Vol.13 No.1 (2020), <http://journal.unilak.ac.id/index.php/nia/article/view/3723/2156>

dilakukan oleh para pegawai. Untuk mengurangi hal tersebut, suatu organisasi dapat melakukan pendidikan dan pelatihan untuk para pegawainya, dengan tujuan untuk memperoleh sumber daya manusia atau pegawai yang terampil, terdidik, dan terlatih dalam menjalankan pekerjaan yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh organisasi atau sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Penulisan artikel ilmiah ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif, dengan melihat atau membaca buku dan materi yang berhubungan dengan pendidikan dan pelatihan bagi pegawai.¹⁸

4. Mochammad Irzal, Ivonne Saerang dan Rotinsulu J Jopie "Pelatihan Dan Pengembangan Sdm Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Jurnalis Media Online Di Detikawanua.Com" dengan hasil penelitian sebagai berikut: Perusahaan yang bergerak dibidang media berita Online, focus utama perusahaan adalah menginformasikan dan mempublikasikan informasi dan berita kepada khalayak ramai yakni publik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelatihan dan pengembangan dalam rangka peningkatan kinerja jurnalis media online sudah efektif dan sesuai dengan prinsip pelatihan dan pengembangan dalam rangka peningkatan kinerja. Hasil ini dilakukan di media online detikawanua.com PT Media Sahabat Rakyat mulai bulan September – Desember 2016. Jenis penelitian yang digunakan Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hal tersebut dimaksudkan agar memperoleh gambaran dan data secara sistematis yang berkaitan dengan peningkatan kinerja karyawan/ jurnalis online di media Online

¹⁸ Sulai Man, "Analisis Peranan Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai" Akuntanika Vol.6 No.1 (2020), [Http://W www.Journal.Poltekanika.Ac.Id/Index.Php/Akt/Article/Viewfile/140/128](http://www.Journal.Poltekanika.Ac.Id/Index.Php/Akt/Article/Viewfile/140/128)

Detikawanua.com di PT. Media Sahabat Rakyat, sehingga penulis dapat mengolah dan menyajikan data yang sistematis, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan di media Online Detikawanua.com di PT. Media Sahabat Rakyat, sudah berjalan cukup efektif. Dimana penerapannya terus berkelanjutan mengikuti prinsip – prinsip pelatihan dan pengembangan dan kinerja.

Tabel 2.1
Perbedaan dan Persamaan

NO	Peneliti	Ringkasan Penelitian
1.	Sri Mulyani, Rory Handriano dan Sholihin	Judul Penelitian : Peran Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kelurahan Kelayaan Luar Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin.
		Persamaan : Penelitian ini sama-sama membahas tentang meningkatkan kinerja karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Dan menggunakan metode penelitian kualitatif.
		Perbedaan : Lokasi penelitian dan menggunakan metode on the Job untuk program pengembangan yang diselenggarakan.

2.	Desi Devrika Devra	<p>Judul Penelitian : Analisis Kinerja Pegawai Melalui Pelaksanaan Pendidikan Dan Pelatihan Kepemimpinan Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Riau Tahun 2019.</p> <p>Persamaan : Metode penelitian yang dipakai yaitu Metode deskriptif Kualitatif.</p> <p>Perbedaan : Lokasi penelitian</p>
3.	Sulaiman dan Asanudin	<p>Judul Penilaian : Analisis Peranan Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai.</p> <p>Persamaan : Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang pengembangan sumber daya manusia melalui pendidikan dan pelatihan. Dan menggunakan metode Kualitatif.</p> <p>Perbedaan : Lokasi penelitian.</p>
4.	Mochammad Irzal, Ivonne Saerang dan Rotinsulu J Jopie	<p>Judul Penilaian : Pelatihan Dan Pengembangan Sdm Dalam Rangka Meningkatkan Kinerja Jurnalis Media Online Di Detikawanua.Com</p> <p>Persamaan : Persamaan penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang pengembangan</p>

		sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan. Dan menggunakan metode Kualitatif.
		Perbedaan : Lokasi penelitian.

B. Kajian Teori

1. Theory Manajemen

Dalam penelitian ini yang menjadi *Grand Theory* adalah Theory Manajemen. Teori yang digunakan dalam penulisan ini adalah teori manajemen, oleh Terry di kenal POAC (*planning, organizing, actuating dan controlling*) atau istilah lain disebut dengan prinsip-prinsip manajemen. Menurut Robbins dan Coulter bahwa manajemen diartikan sebagai aktivitas kerja yang melibatkan koordinasi pengawasan terhadap pekerjaan orang lain, sehingga pekerjaan tersebut dapat diselesaikan secara efisien dan efektif. Berdasarkan asal katanya, manajemen berasal dari kata management yang merupakan bentuk *nouns* dari kata kerja *to manage* yang bermakna mengurus, mengatur, melaksanakan, dan mengelola sehingga manajemen adalah pengurusan, pengaturan, pelaksanaan, dan pengelolaan.¹⁹

Fungsi POAC sendiri dalam suatu organisasi adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi suatu organisasi dalam pencapaian tujuannya. Berikut adalah pemaparan singkat tentang tiap bagian dari POAC:

¹⁹ Robbins, S Dan Coulter, M., Manajemen. Edisi Kedelapan, (Jakarta : PT Indeks, 2007)

- a. *Planning* meliputi pengaturan tujuan dan mencari cara bagaimana untuk mencapai tujuan tersebut. *Planning* telah dipertimbangkan sebagai fungsi utama manajemen dan meliputi segala sesuatu yang manajer kerjakan. Di dalam *planning*, manajer memperhatikan masa depan, mengatakan “Ini adalah apa yang ingin kita capai dan bagaimana kita akan melakukannya”. Membuat keputusan biasanya menjadi bagian dari perencanaan karena setiap pilihan dibuat berdasarkan proses penyelesaian setiap rencana. *Planning* penting karena banyak berperan dalam menggerakkan fungsi manajemen yang lain. Contohnya, setiap manajer harus membuat rencana pekerjaan yang efektif di dalam kepegawaian organisasi.
- b. *Organizing* adalah proses dalam memastikan kebutuhan manusia dan fisik setiap sumber daya tersedia untuk menjalankan rencana dan mencapai tujuan yang berhubungan dengan organisasi. *Organizing* juga meliputi penugasan setiap aktifitas, membagi pekerjaan ke dalam setiap tugas yang spesifik, dan menentukan siapa yang memiliki hak untuk mengerjakan beberapa tugas. Aspek utama lain dari *organizing* adalah pengelompokan kegiatan ke departemen atau beberapa subdivisi lainnya. Misalnya kepegawaian, untuk memastikan bahwa sumber daya manusia diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi. Memekerjakan orang untuk pekerjaan merupakan aktifitas kepegawaian yang khas. Kepegawaian adalah suatu aktifitas utama yang terkadang diklasifikasikan sebagai fungsi yang terpisah dari *organizing*.

- c. *Actuating* adalah peran manajer untuk mengarahkan pekerja yang sesuai dengan tujuan organisasi. *Actuating* adalah implementasi rencana, berbeda dari *planning* dan *organizing*. *Actuating* membuat urutan rencana menjadi tindakan dalam dunia organisasi. Sehingga tanpa tindakan nyata, rencana akan menjadi imajinasi atau impian yang tidak pernah menjadi kenyataan.
- d. *Controlling*, memastikan bahwa kinerja sesuai dengan rencana. Hal ini membandingkan antara kinerja aktual dengan standar yang telah ditentukan. Jika terjadi perbedaan yang signifikan antara kinerja aktual dan yang diharapkan, manajer harus mengambil tindakan yang sifatnya mengoreksi. Misalnya meningkatkan periklanan untuk meningkatkan penjualan. Fungsi dari *controlling* adalah menentukan apakah rencana awal perlu direvisi, melihat hasil dari kinerja selama ini. Jika dirasa butuh ada perubahan, maka seorang manajer akan kembali pada proses *planning*. Di mana ia akan merencanakan sesuatu yang baru, berdasarkan hasil dari *controlling*.²⁰

Manajemen Strategi Secara umum pengertian strategi adalah cara untuk mendapatkan kemenangan atau mencapai tujuan. Strategi pada dasarnya merupakan seni dan ilmu menggunakan dan mengembangkan kekuatan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sama halnya dengan strategi pemberdayaan zakat. Sebelumnya kita sudah menetapkan suatu tujuan yaitu bagaimana memberdayakan zakat. Maka dari itu kita harus mencari cara

²⁰ Yohannes Dakhi, Se, Mm, “*Implementasi Poac Terhadap Kegiatan Organisasi Dalam Mencapai Tujuan Tertentu*” Stie Nias Selatan, (Oktober 2016), <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/juwarta/article/view/204/199>

bagaimana supaya kita dapat menciptakan suatu cara yang dapat diimplementasikan dalam pemberdayaan zakat. Tentunya dalam penciptaan strategi ini harus sesuai dengan kemampuan yang kita miliki berdasarkan sumberdaya yang ada. Manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisasikan, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha anggota organisasi dan penggunaan sumber daya sumber daya lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan (Handoko, 1995). Jadi memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan semua sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan merupakan tugas utama manajemen.²¹

Griffin manajemen adalah suatu rangkaian aktivitas (termasuk perencanaan dan pengambilan keputusan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian) yang diarahkan pada sumber-sumber daya organisasi (manusia, finansial, fisik, dan informasi) dengan maksud untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien.²²

Dari pengertian di atas, peneliti menyimpulkan bahwa manajemen adalah proses pengoordinasian sekelompok orang dengan arahan-arahan untuk mencapai tujuan perusahaan, secara efektif dan efisien. Perusahaan yang memiliki manajemen yang baik adalah perusahaan yang menjalankan fungsi efektif dan efisien. Efisien berarti menggunakan berbagai sumber daya secara bijaksana dan

²¹ Siti Aminah Chaniago, "Perumusan Manajemen Strategi Pemberdayaan Zakat" *Jurusan Syariah Dan Ekonomi Islam*, Vol. 12 No. 1 (Juni 2014) <https://ejournal.uingusdur.ac.id/index.php/jhi/article/view/529>

²² Griffin, Ricky W. (2004). *Manajemen/ Ricky W. Griffin Diterjemahkan Oleh Gina Gania* – Ed.7, Jil. 1 -. Jakarta: Erlangga.

dengan cara yang hemat biaya, sehingga produk atau jasa yang dihasilkan berkualitas tinggi namun dengan biaya yang relatif rendah, sedangkan efektif berarti membuat keputusan yang tepat dan mengimplementasikannya dengan sukses.

Secara umum aktivitas manajemen ada dalam organisasi yang diarahkan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Menurut Kamarulzaman dan al Barry, Manajemen dapat diartikan sebagai proses menggunakan dan atau menggerakkan sumber daya manusia, modal dan peralatan lainnya secara terpadu untuk mencapai tujuan tertentu.²³

Sementara itu, George R. Terry menjelaskan bahwa manajemen adalah kemampuan mengarahkan dan mencapai hasil yang diinginkan dengan tujuan dari usaha-usaha manusia dan sumber daya lainnya. Selanjutnya Mondy & Premeaux mengemukakan manajemen adalah cara-cara atau aktivitas tertentu agar semua anggota dapat bekerja sesuai dengan prosedur, pembagian kerja, dan tanggung jawab yang diawasi untuk mencapai tujuan bersama.²⁴

2. Manajemen SDM

Untuk Middle Theorynya peneliti menggunakan manajemen Sumber daya manusia. Sumber daya manusia (SDM) adalah individu produktif yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik itu di dalam institusi maupun perusahaan yang memiliki fungsi sebagai aset sehingga harus dilatih dan dikembangkan

²³ Kamarulzaman, AKA, Dan M. Dahlan Y. Al-Barry, *Kamus Ilmiah Serapan* (Yogyakarta: Absolut 2005), 74

²⁴ Terry George R, *The Principles Of Management*, (Illionis: Richard D. Irwin Inc 1973), 12

kemampuannya. Pengertian sumber daya manusia makro secara umum terdiri dari dua yaitu SDM makro yaitu jumlah penduduk dalam usia produktif yang ada di sebuah wilayah dan SDM mikro dalam arti sempit yaitu individu yang bekerja pada sebuah institusi atau perusahaan.²⁵ Menurut Mathis dan Jackson, SDM adalah rancangan sistem-sistem formal dalam sebuah organisasi untuk memastikan penggunaan bakat manusia secara efektif dan efisien guna mencapai tujuan organisasi.²⁶

Manajemen Sumber Daya Manusia, atau disingkat MSDM adalah suatu ilmu atau cara bagaimana mengatur hubungan dan peran sumber daya yang dimiliki oleh individu secara maksimal sehingga tercapai suatu tujuan.²⁷ Menurut Flippo Manajemen Sumber Daya Manusia di sebut manajemen personalia yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pemutusan hubungan kerja, pengembangan kompensasi, integrasi, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan sumber daya manusia untuk mencapai sasaran perorangan, organisasi dan masyarakat.²⁸

Menurut Sastrohadwiryo Manajemen Sumber Daya Manusia diganti dengan manajemen tenaga kerja yaitu pendayagunaan, pembinaan, pengetahuan, pengaturan, pengembangan, unsur tenaga kerja. Baik dan buruk karyawan ataupun

²⁵ Eri Susan, "Manajemen Sumber Daya Manusia" Manajemen Pendidikan Islam, Vol. 9, No. 2 (Agustus 2019), <https://jurnal.iain-bone.ac.id/index.php/adara/article/viewfile/429/354>

²⁶ Robert L. Mathis & H. Jackson, John., *Human Resource Management* (Jakarta : Salemba Empat, 2011), 10.

²⁷ Samsuni, "Manajemen Sumber Daya Manusia" AlFalalah, Vol. Xvii No. 31 (2017) <https://ejournal.staialfalalahbjb.ac.id/index.php/alfalahjikk/article/view/19/88>

²⁸ Edwin B. Flippo, *Manajemen Personalialia*, Terjemahan Moh. Mas'ud, Jilid. 1, (Jakarta: Erlangga, 1994), 15

pegawai untuk mencapai hasil guna dan daya guna yang sebesar-besarnya sesuai organisasi.²⁹

Manajemen Sumber Daya Insani (MSDI) merupakan bidang dari manajemen umum. Karena sumber daya insani mempunyai peranan yang semakin penting dalam pencapaian tujuan perusahaan maka berbagai pengalaman dan hasil penelitian dalam bidang sumber daya insani dikumpulkan dan didata secara sistematis dalam manajemen sumber daya insani yang bertujuan me-manage atau mengelola sumber daya manusia. Hal ini sesuai dengan firman Allah swt. pada Q.S. Ibrahim (14) : 19

أَلَمْ تَرَ أَنَّ اللَّهَ خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ بِالْحَقِّ إِنَّ يَسْأَلُ يَذْهَبُكُمْ وَيَأْتِ بِخَلْقٍ جَدِيدٍ

Terjemahnya:

“Tidakkah kamu perhatikan, bahwa sesungguhnya Allah telah menciptakan langit dan bumi dengan hak? Jika Dia menghendaki, niscaya Dia membinasakan kamu dan menggantinya dengan makhluk yang baru.”³⁰

Sumber daya insani merupakan istilah lain dari sumber daya manusia. Kata insani berarti bersifat atau menyangkut manusia, kemanusiaan atau manusiawi. Dengan cara kemanusiaan dan memanusiaikan manusia, sumber daya manusia dapat dikelola secara baik dan professional agar dapat tercipta keseimbangan antara kebutuhan sumber daya manusia dengan tuntutan serta kemajuan bisnis perusahaan. Keseimbangan tersebut dapat terjadi dengan cara

²⁹ Siswanto Sastrohadwiryo. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia: Pendekatan Administrasi Dan Operasional*. (Jakarta : Bumi Aksara, 2002), 57.

³⁰ Luluk Latifah Dan Iskandar Ritonga, “Systematic Literature Review (SLR): Kompetensi Sumber Daya Insani Bagi Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia” Jurusan Ekonomi Syari’ah, Vol. 2 No. 1 (Juli 2020), <https://jurnal.umt.ac.id/index.php/jieb/article/view/2763/1700>

memanusiakan manusia. Keseimbangan tersebut merupakan kunci sukses utama bagi perusahaan agar dapat berkembang dan tumbuh secara produktif dan wajar.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa Manajemen Sumber Daya Manusia adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengontrolan terhadap sumber daya manusia dalam organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

3. Pelatihan dan Pengembangan

a. Pengertian Pelatihan dan pengembangan

Pelatihan dan pengembangan sering didengar dalam dunia kerja diperusahaan, organisasi, lembaga. Hal ini dapat diasumsikan bahwa pelatihan dan pengembangan sangat penting bagi tenaga kerja untuk bekerja lebih menguasai dan lebih baik terhadap pekerjaan mereka sekarang atau pekerjaan mereka di suatu hari. Pelatihan merupakan bagian dari pendidikan yang menggambarkan suatu proses dalam pengembangan organisasi maupun masyarakat. Pendidikan dengan pelatihan merupakan suatu rangkaian yang tak dapat dipisahkan dalam sistem pengembangan sumber daya manusia, yang didalamnya terjadi proses perencanaan, penempatan, dan pengembangan tenaga manusia. Dalam proses pengembangannya, perusahaan melakukan upaya yang terencana untuk membantu dan memfasilitasi karyawan dalam pembelajaran kompetensi mereka yang meliputi pengetahuan, keterampilan, kemampuan atau perilaku yang sangat penting untuk kinerja mereka secara individual maupun organisasional. Fokus utama pada pelatihan dan pengembangan dalam perusahaan adalah mengembangkan tenaga kerja yang unggul sehingga perusahaan dan

karyawan secara bersama-sama dapat melaksanakan pekerjaannya dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan mereka.

Simamora Pelatihan dan pengembangan adalah dua istilah yang kadang-kadang digunakan secara bersama-sama maupun secara bergantian. Pelatihan (*training*) mengandung maksud untuk menambah dan meningkatkan pengetahuan/keterampilan serta merubah sikap/perilaku karyawan ke arah yang produktif. Pengembangan (*development*) dapat diasosiasikan dengan kebutuhan masa depan karyawan dan organisasi perusahaan. Pelatihan dan pengembangan mempunyai manfaat pada karier jangka panjang karyawan, untuk menghadapi tanggung jawab yang lebih besar di masa yang akan datang.

Simamora mengatakan Pelatihan dan pengembangan ditujukan untuk mempertahankan dan meningkatkan prestasi kerja para karyawan. Pelatihan ditujukan untuk meningkatkan prestasi kerja saat ini, sedangkan pengembangan ditujukan untuk meningkatkan prestasi kerja saat ini dan masa yang akan datang. Pelatihan diarahkan untuk membantu karyawan melaksanakan pekerjaan saat ini secara lebih baik. Pengembangan mewakili investasi pengembangan yang berorientasi masa depan pada diri karyawan. Baik karyawan manajerial maupun non manajerial barangkali akan lebih banyak menerima pelatihan yang bersifat teknis dibandingkan dengan manajer yang lebih banyak menerima pengembangan dalam bentuk keterampilan konseptual atau analitis dan keterampilan hubungan manusiawi untuk memperdalam wawasan mereka guna membawa rekrutmen pada tujuan yang strategis dan spesifik.³¹

³¹ Henry Simamora., *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (Yogyakarta: Stie Ykpn 2004), 17

b. Tujuan Pelatihan dan Pengembangan

Menurut Carrel dkk tujuan umum pelatihan dan pengembangan bagi karyawan adalah sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kinerja (*improve performance*). Karyawan yang kinerjanya kurang memuaskan karena minimnya kecakapan merupakan target utama dalam program pelatihan dan pengembangan.
- b. Memperbaharui keterampilan karyawan (*update employee's skill*). Manajer diharuskan tanggap pada perkembangan teknologi yang akan membuat fungsi organisasinya lebih efektif. Perubahan teknologi berarti perubahan lingkup pekerjaan yang menandakan bahwa harus adanya pembaharuan pengetahuan yang telah ada sebelumnya.
- c. Menghindari keusangan manajerial (*avoid managerial obsolescence*). Banyak ditemukan sebagai kegagalan dalam mengikuti proses dan metode baru. Perubahan teknis dan lingkungan sosial yang cepat berpengaruh pada kinerja. Bagi karyawan yang gagal menyesuaikan diri maka apa yang mereka miliki sebelumnya menjadi 'usang'.
- d. Memecahkan permasalahan organisasi (*solve organizational problems*). Di setiap organisasi tentulah banyak sekali konflik yang terjadi dan pastinya dapat diselesaikan dengan beragam cara. Pelatihan dan pengembangan memberikan keterampilan kepada karyawan guna mengatasi konflik yang terjadi.
- e. Mempersiapkan diri untuk promosi dan suksesi manajerial (*prepare for promotion, and managerial succession*). Hal penting guna menarik,

mempertahankan dan memotivasi karyawan yaitu dengan program pengembangan karir. Dengan mengikuti program pelatihan dan pengembangan karyawan dapat memperoleh keterampilan-keterampilan yang diperlukan untuk promosi, dan memudahkan dalam perpindahan ke tanggung jawab pekerjaan yang lebih tinggi.

- f. Memenuhi kebutuhan kepuasan pribadi (*satisfy personal growth needs*). Banyak karyawan yang berorientasi lebih kepada prestasi dan butuh tantangan baru pada pekerjaannya.³²

c. Jenis dan Metode Pelatihan

Pelatihan bagi para karyawan atau pegawai di suatu organisasi atau institusi biasanya dikelompokkan menjadi 2, yakni pelatihan sebelum menjalankan tugas atau pekerjaan (*pre-service training*), dan pelatihan setelah menjalankan tugas (*in service training*).

1) *Pre-Service Training* (Pelatihan Pra Jabatan)

Sebelum karyawan menjalankan tugasnya atau pekerjaannya, karyawan tersebut harus menjalani pelatihan yang biasanya disebut pelatihan pra jabatan atau "*pre-service training*". Oleh sebab itu pelatihan ini diikuti oleh para pegawai baru atau calon para pegawai baru di institusi atau organisasi. Tujuan pelatihan ini utamanya memberikan wawasan bagi kepada para pegawai baru tersebut terhadap organisasi atau institusi tempat mereka bekerja. Oleh sebab itu melalui pelatihan ini para pegawai baru akan mengenal dan memahami visi misi dan budaya kerja

³² Arif Gunawan, "*Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Serta Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kuantan Singingi*" Skripsi, Program Studi Manajemen, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2020

(*corporate culture*) organisasi atau institusi, sehingga akhirnya diharapkan para pegawai ini dapat menjalankan tugas atau pekerjaannya dengan baik, loyal dan penuh dedikasi.

2) *In-Service Training* (Pelatihan Dalam Jabatan)

Pelatihan ini ditunjukkan kepada karyawan yang sudah bekerja di berbagai unit atau divisi dari suatu organisasi atau institusi, oleh sebab itu disebut pelatihan dalam jabatan atau "*in-service training*". Tujuan pelatihan ini adalah untuk meningkatkan kinerja karyawan yang bersangkutan. Dilihat dari cara atau pendekatan yang digunakan pelatihan dalam jabatan ini dibedakan menjadi dua, yakni: pelatihan diluar tugas (*off the job training*) dan pelatihan di dalam tugas (*on the job training*).³³

Menurut Menurut Siagian, berikut ini adalah berbagai teknik melatih yang sudah umum dikenal dan digunakan dewasa ini adalah:

1) *Metode on the job training* (Pelatihan didalam Tugas)

- a) Pelatihan dalam jabatan.
- b) Rotasi pekerjaan.
- c) Sistem magang.

2) *Metode off the job training* (Pelatihan diluar Tugas)

- a) Sistem ceramah.
- b) Pelatihan vestibule (Pelatihan Simulasi)
- c) *Role-playing* (Permainan Peran)
- d) Studi kasus

³³ Soekidjo Notoatmodjo, *Pengembangan Sumber Daya Manusia* cet. 4, (Jakarta : Rineks Cipta, 2009), 23-24

- e) Simulasi
- f) Pelatihan laboratorium
- g) Belajar sendiri.

d. Kinerja

1) Pengertian Kinerja

Kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.³⁴

Istilah kinerja terjemahan dari performance. Karena itu, istilah kinerja juga sama dengan istilah performansi. Selanjutnya, kinerja adalah keadaan atau tingkat perilaku seseorang yang harus dicapai dengan persyaratan tertentu. Sementara itu, menyatakan istilah kinerja dengan performansi adalah sejumlah catatan yang dihasilkan dari fungsi suatu pekerjaan tertentu atau kegiatan selama suatu periode waktu tertentu.³⁵

Etos juga menunjukkan sikap dan harapan seseorang (raja'). Secara hakiki, bekerja bagi seorang muslim adalah ibadah, bukti pengabdian dan rasa syukurnya untuk mengolah dan memenuhi panggilan Ilahi agar mampu menjadi yang terbaik karena mereka sadar bahwa bumi diciptakan sebagai ujian bagi mereka yang

³⁴ Nasrullah Nursam, “*Manajemen Kinerja*” Prodi Manajemen, Universitas Muslim Indonesia Makassar, Vol.2, No.2 (Oktober 2017) [Http://Ejournal.iainpalopo.Ac.Id/Index.php/Kelola/Article/View/438/338](http://Ejournal.iainpalopo.Ac.Id/Index.php/Kelola/Article/View/438/338)

³⁵ Widyawati, “*Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sulsebar Parepare*” Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri (Iain) Parepare, 2019

memiliki etos yang terbaik. Sebagaimana firman Allah Swt dalam surah Al-Kahfi ayat 7 yang berbunyi:

Q.S. Al-Kahfi: 7

إِنَّا جَعَلْنَا مَا عَلَى الْأَرْضِ زِينَةً لَّهَا لِنَبْلُوهُمْ أَيُّهُمْ أَحْسَنُ عَمَلًا

Terjemahannya:

“Sesungguhnya Kami telah menjadikan apa yang di bumi sebagai perhiasan baginya, agar Kami menguji mereka siapakah di antara mereka yang terbaik perbuatannya.”³⁶

Dalam ayat ini, Allah Swt menerangkan bahwa segala yang ada di bumi ini diciptakan sebagai perhiasan bagi bumi itu, semua itu untuk menguji manusia apakah mereka dapat memahami dengan akal pikiran bahwa perhiasan-perhiasan bumi itu dapat memberi gambaran akan adanya sang pencipta, untuk kemudian menaati perintah dan menjauhi larangannya.

2) Tujuan Penilaian Kinerja

Tujuan penilaian kinerja perusahaan menurut adalah sebagai berikut:

- a) Untuk mengetahui tingkat likuiditas, yaitu kemampuan perusahaan untuk memperoleh kewajiban keuangannya yang harus segera dipenuhi atau kemampuan perusahaan untuk memenuhi keuangannya pada saat ditagih.
- b) Untuk mengetahui tingkat solvabilitas, yaitu kemampuan perusahaan untuk memenuhi kewajiban keuangannya apabila perusahaan tersebut dilikuidasi baik kewajiban keuangan jangka pendek maupun jangka panjang.

³⁶ Fauziah Nurdin, “*Pandangan Al-Qur’an Dan Hadist Terhadap Etos Kerja*” Fakultas Adab Dan Humaniora Uin Ar-Raniry, Vol. 17, No. 1 (Januari 2020), <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/almuashirah/article/view/7911/4678>

- c) Untuk mengetahui tingkat rentabilitas atau profitabilitas, yaitu menunjukkan kemampuan perusahaan untuk menghasilkan laba selama periode tertentu.
- d) Untuk mengetahui tingkat stabilitas usaha, yaitu kemampuan perusahaan untuk melakukan usahanya dengan stabil, yang diukur dengan mempertimbangkan kemampuan perusahaan untuk membayar beban bunga atas hutang-hutangnya termasuk membayar kembali pokok hutangnya tepat. pada waktunya serta kemampuan membayar deviden secara teratur kepada para pemegang saham tanpa mengalami hambatan atau krisis keuangan.³⁷

3) Indikator Kinerja

Indikator kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara tidak langsung yaitu hal-hal yang sifatnya hanya merupakan indikasi-indikasi kinerja. Ukuran kinerja mengacu pada penilaian kinerja secara langsung. Indikator kinerja dan ukuran kinerja ini sangat dibutuhkan untuk menilai tingkat ketercapaian tujuan, sasaran dan strategi. Indikator kinerja dapat berbentuk faktor-faktor keberhasilan utama (*critical success factors*) dan indikator kinerja kunci (*key performance indicator*). Faktor keberhasilan utama adalah suatu area yang mengindikasikan kesuksesan kinerja unit kerja organisasi. Area ini menggambarkan preferensi manajerial dengan memperhatikan variabel-variabel kunci finansial dan nonfinansial pada kondisi waktu tertentu. Faktor keberhasilan utama ini harus secara konsisten mengikuti perubahan yang terjadi dalam organisasi. Sedangkan indikator kinerja kunci merupakan sekumpulan indikator yang dapat dianggap

³⁷ Andi Kafrawi Jafar, “Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 Cabang Gowa” Skripsi, Jurusan Manajemen, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2018

sebagai ukuran kinerja kunci baik yang bersifat finansial maupun nonfinansial untuk melaksanakan operasi dan kinerja unit bisnis. Indikator ini dapat digunakan oleh manajer untuk mendeteksi dan memonitor capain kinerja.³⁸

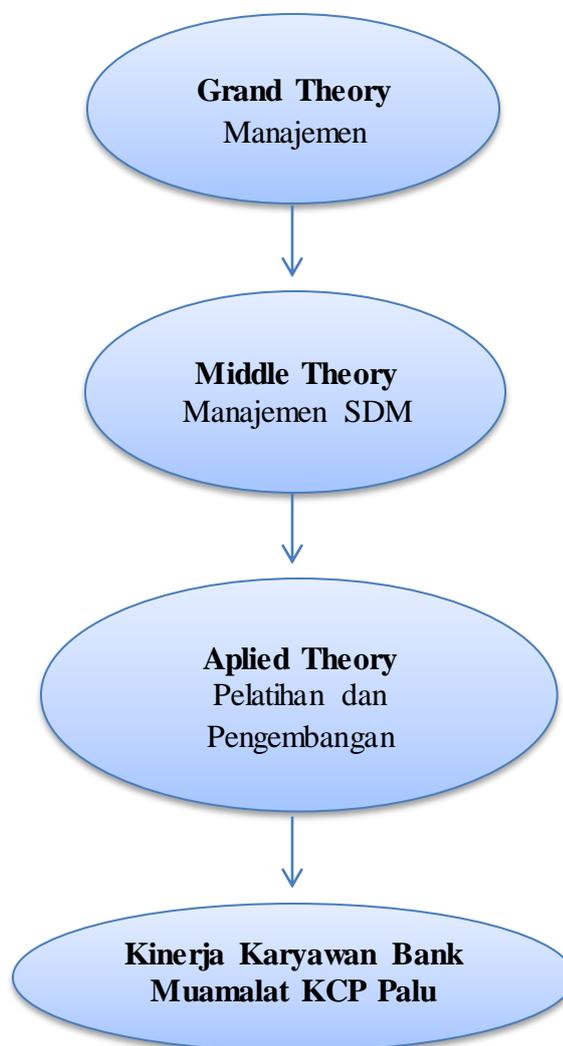
³⁸ Mariana Kristiyanti, “*Peran Indikator Kinerja Dalam Mengukur Kinerja Manajemen*” Fakultas Ekonomi Universitas Aki, Vol. 3 No. 3 (September 2012), <https://www.unaki.ac.id/ejournal/index.php/majalah-ilmiah-informatika/article/view/79>

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir merupakan gambaran tentang pola hubungan antara variabel secara koheren yang merupakan gambaran yang utuh terhadap penelitian.³⁹

Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran



³⁹ Tim Penyusun, Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, Makalah Dan Skripsi. (Parepare: STAIN, 2013), 26

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain Penelitian

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode pendekatan kualitatif. Skripsi ini membahas tentang Analisis Strategi Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan Kinerja Karyawan pada Bank Muamalat KCP Palu Barat, penulis mendapatkan data menggunakan metode pendekatan kualitatif. Untuk mengadakan pengkajian selanjutnya terhadap istilah pendekatan penelitian kualitatif ini, kiranya perlu penulis mengemukakan beberapa definisi agar tidak terjadi kesalahpahaman terhadap makna dari penelitian kualitatif ini. Dalam penelitian kualitatif ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, karena data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka, hal itu disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif.

Kriteria pengumpulan data dalam penelitian kualitatif adalah data yang pasti, data yang pasti adalah data yang sebenarnya terjadi sebagaimana adanya. Jenis penelitian pendekatan deskripsi kualitatif dengan cara reduksi data (merangkum dan memilih hal-hal pokok) tersebut untuk menyusun dari pada skripsi ini. Data-data yang dimaksud berkisar pada penelitian tentang Analisis Strategi Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Bank Muamalat KCP Palu Barat dan ditambahkan dengan data-data pendukung lainnya.

Metode kualitatif adalah penelitian yang data-datanya berupa kata-kata (bukan angka-angka) yang berasal dari wawancara, catatan laporan, dokumen dan lain-lain yang mendeskripsikan secara analisis suatu peristiwa atau proses bagaimana adanya dalam lingkungan yang alami.

Metode penelitian kualitatif yaitu berupa observasi, dokumentasi, wawancara, dan penelaahan dokumen, pada hakikatnya penelitian kualitatif ini digunakan karena beberapa pertimbangan, antara lain:

1. Menyesuaikan metode kualitatif lebih muda jika berhadapan dengan kenyataan ganda.
2. Metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan responden.
3. Metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman, pengaruh bersama dan terhadap pola-pola yang dihadapi.⁴⁰

B. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mengambil lokasi objek penelitian pada Bank Muamalat KCP Palu Barat Provinsi Sulawesi Tengah yang beralamatkan di jalan Sis Aljufri No. 30, Siranindi, Kecamatan Palu Barat, Kota Palu, Sulawesi Tengah, kemudian objek penelitian ini yaitu Karyawan Bank Muamalat yang akan di kategorikan sesuai kebutuhan dari penelitian.

C. Kehadiran Peneliti

Dalam melakukan penelitian, peran peneliti dilapangan bersifat aktif dalam melakukan pengamatan dan mencari informasi melalui informan dan

¹ Lexy J Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung; PT. Remaja Rosdaya, 2002), 10.

narasumber yang berkompeten dengan objek yang sedang diteliti, bertindak sebagai pengamat penuh yang mengamati secara teliti dan intens segala sesuatu yang terjadi dalam aktifitas pengelolaan maupun pembelajaran. Pada informan yang akan diwawancarai oleh penulis dan diupayakan untuk mengetahui keberadaan penulis sebagai peneliti sehingga dapat memberikan informasi yang lebih akurat dan valid.

D. Data dan Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sumber data yang dijadikan sebagai bahan pembahasan dan penjelasan, adapun sumber data yang digunakan berasal dari data primer dan sekunder.

1. Data primer

Data primer dalam suatu penelitian diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya dengan melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi.

2. Data sekunder

Data sekunder diperoleh secara tidak langsung dari orang lain, dari kantor yang berupa laporan, profil, buku pedoman, atau pustaka.⁴¹

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

1. Obsevasi (pengamatan)

Dalam pengumpulan data penelitian kualitatif, obsevasi lebih dipilih sebagai alat karena peneliti dapat melihat, mendengar, atau merasakan informasi

⁴¹ Hardani, Nur Hikmatul Auliya, Herlmina, Roushandy Asri Fardani, Jumari Ustiauwaty, Evi Fatmi Utami, Dhika Juliana Sukmana Dan Ria Rhmatul Istiqomah, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* (Cet.I; Yogyakarta : CV .Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020). 247

yang ada secara langsung. Saat peneliti terjun langsung kelapangan, informasi yang akan muncul bisa saja sangat berharga.

2. Interview (wawancara)

Interview atau lebih sering disebut juga dengan wawancara, adalah perlakuan yang dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan data cara mendalam. Menurut Sugiono wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, Dalam penelitian ini yang diwawancarai adalah Supervisor, Teller, Customer Service, dan RM funding. Hasil wawancara kemudian dituangkan dalam struktur ringkasan, yang dimulai dari ringkasan identitas, deskripsi situasi atau konteks, identitas masalah, deskripsi data dan ditutup dengan pemunculan tema.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan kumpulan atau jumlah signifikan dari bahan tertulis ataupun film (berbeda dari catatan), berupa data yang akan ditulis, dilihat, disimpan dan digulirkan dalam penelitian, yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seseorang peneliti yang dirinci dan mencakup segala keperluan data yang diteliti, mudah diakses. Istilah dokumentasi merujuk pada materi seperti foto, video, film, momen, suara, catatan harian, catatan khusus klinis, memorabilitas segala macam yang bisa digunakan sebagai informasi tambahan sebagai bagian dari studi kasus yang sumber data utamanya observasi dan wawancara.⁴²

⁴² Albi Anggito Dan Johan Setiawan, *Metodolgi Penelitian Kualitatif*, (Cet, I ; Jawa Barat : CV Jejak, 2018). 146

F. Teknik Analisis Data

untuk menghimpun kembali data-data tersebut penulis menggunakan beberapa metode, yaitu:

1. Reduksi Data

Yaitu setelah peneliti memperoleh semua data yang diperlukan, selanjutnya data tersebut dihimpun ke dalam kumpulan data sesuai dengan tujuan arah data tersebut sehingga data-data itu dapat berfungsi nantinya dalam skripsi ini sebagaimana yang dibutuhkan.

2. Penyajian Data

Yaitu agar setiap data, yang diperoleh dapat disajikan dalam bentuk skripsi ini, baik dalam bentuk grafik, tabel ataupun dengan jalan menyajikannya dalam bentuk penjelasan kata-kata serta penalaran dari kalimat-kalimat yang menjelaskan data-data tersebut sehingga data yang disajikan dapat dipahami dengan baik dan benar.

3. Verifikasi Data

Yaitu setelah data yang diperoleh dapat dikumpulkan, maka setiap data dapat diketahui mana yang sesuai dan tidak sesuai dengan pembahasan skripsi ini. atau dalam hal ini diverifikasi data masih bersifat sementara dan umum sehingga dari data ini dilakukan pengujian kembali akan kebenaran data tersebut agar dalam pembahasan skripsi ini benar-benar objektif.⁴³

G. Pengecekan Keabsahan Data

Pengecekan keabsahan data merupakan bagian terpenting dalam suatu

⁴ Umar, Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tasir Bisnis*, (cet, IV: Jakarta: PT Raja Grafindo, 2000).

penelitian kualitatif. Hal ini dimaksudkan agar data yang diperoleh benar-benar valid, dan dapat dipertanggung jawabkan tingkat kredibilitasnya.

Dalam penelitian ini penulis mengecek keabsahan data dengan menggunakan metode triangulasi data. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data lain. Triangulasi teknik, berarti penelitian menggunakan teknik data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Peneliti menggunakan observasi partisipatif, wawancara mendalam dan dokumentasi untuk sumber data yang sama. Triangulasi ada berbagai macam cara yaitu:

a. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber berarti membandingkan mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Misalnya membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan antara apa yang dikatakan umum dengan yang dikatakan secara pribadi, membandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang ada.

b. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu digunakan untuk validasi yang berkaitan dengan perubahan suatu proses dan perilaku manusia, karena perilaku manusia mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Untuk mendapatkan data yang sah melalui observasi peneliti perlu mengadakan pengamatan tidak hanya satu kali pengamatan saja.

c. Triangulasi teori

Triangulasi teori adalah memanfaatkan dua teori atau lebih untuk diadu atau dipadu. Untuk itu diperlukan rancangan penelitian pengumpulan data dan analisis data yang lebih lengkap. Dengan demikian akan dapat memberikan hasil yang lebih komprehensif.

d. Triangulasi peneliti

Triangulasi peneliti adalah menggunakan lebih dari satu peneliti dalam mengadakan observasi atau wawancara. Karena masing-masing peneliti mempunyai gaya, sikap, dan persepsi yang berbeda dalam mengamati suatu fenomena maka hasil pengamatan dapat berbeda dalam mengamati fenomena yang sama. Pengamatan dan wawancara dengan menggunakan dua atau lebih pengamat/pewawancara akan dapat memperoleh data yang lebih absah. Sebelum tim peneliti mengadakan kesepakatan dalam menentukan kriteria/acuan pengamatan dan wawancara.

e. Triangulasi metode

Triangulasi metode adalah usaha mengecek keabsahan data, atau mengecek keabsahan temuan penelitian. Triangulasi metode dapat dilakukan dengan menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data yang sama. Pelaksanaannya dapat juga dengan cara cek dan recek.⁴⁴

⁴⁴ Bachri, Bachtiar S, "Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif" *Jurnal Teknologi Pendidikan* Vol.10 No.1 (2010)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. *Gambaran Umum*

1. Sejarah Bank Muamalat Indonesia

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk (Bank Muamalat Indonesia) memulai perjalanan bisnisnya sebagai syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. Pendiri Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan *multifinace* syariah (Al-Ijarah Indonesia *Finance*) yang seluruhnya menjadi terobosan Indonesia. Selain itu produk bank yaitu *Shar-e* yang diluncurkan pada tahun 2004 juga merupakan tabungan instan pertama di Indonesia. Produk *Shar-e Gold Debit Visa* yang diluncurkan pada tahun 2011 tersebut mendapatkan penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi *chip* pertama di Indonesia serta layanan *e-channel* seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan *cash management*. Seluruh produk-produk tersebut menjadi *pionir* produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah.⁴⁵

⁴⁵ Bank Muamalat, "Tentang Muamalat," *Online* : www.Bankmuamalat.Co.Id. Diakses Hari Sabtu 18 Juni 2023, Pukul 20.05 WITA.

Hanya berselang waktu 2 tahun setelah pendiriannya, pada tanggal 27 Oktober 1994, Bank Muamalat Indonesia mendapatkan izin sebagai Bank Devisa dan terdaftar sebagai perusahaan publik yang tidak listing di Bursa Efek Indonesia (BEI). Pada tahun 2003, Bank dengan percaya diri melakukan Penawaran Umum Terbatas (PUT) dengan Hak Manajemen Efek Terlebih Dahulu (HMETD) sebanyak 5 (lima) kali dan merupakan lembaga perbankan pertama di Indonesia yang mengeluarkan Sukuk Subordinasi Mudharabah. Aksi korporasi tersebut semakin menegaskan posisi Bank Muamalat Indonesia di peta industri perbankan Indonesia.⁴⁶

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, Bank semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Pada tahun 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 325 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 710 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM bersama dan ATM Prima, serta lebih dari 11.000 jaringan ATM di Malaysia melalui Malaysia *Electronic Payment* (MEPS).⁴⁷

Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat Indonesia (BMI) mencari pemodal potensial dan mendapat tanggapan positif dari *Islamic Development Bank* (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi. Pada Rapat

⁴⁶ Ibid.

⁴⁷ Ibid.

Umum Pemegang Saham (RUPS) tanggal 21 Juni 1999, IDB resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat. Sehingga kurun waktu tahun 1999-2002 merupakan masa-masa penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat. Di rentang waktu tersebut, Bank Muamalat ditunjang oleh manajemen yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan perbankan syariah secara murni berhasil memperbaiki kondisi kerugian menjadi laba.⁴⁸

Bank Muamalat Indonesia berhasil bangkit dari keterpurukan. Berawal pengangkatan kepengurusan baru dimana seluruh anggota Direksi diangkat dari dalam tubuh Muamalat, Bank Muamalat kemudian menggelar rencana kerja lima tahun dengan lima pertimbangan penekanan yakni:

- a. Tidak mengandalkan setoran modal tambahan dari para pemegang saham
- b. Tidak melakukan PHK satu pun terhadap sumber daya insani yang ada, dan dalam hal pemangkasan biaya, tidak memotong hak Kru Muamalat sedikitpun.
- c. Pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri kru Muamalat menjadi prioritas.
- d. Peletakan landasan usaha baru dengan menegakkan disiplin kerja Muamalat menjadi agenda utama di tahun kedua, dan
- e. Pembangunan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha menjadi sasaran Bank Muamalat pada tahun ketiga dan seterusnya.

⁴⁸ Ibid.

Menginjak usianya yang ke-20 pada tahun 2012, Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap *image* sebagai Bank syariah Islami, Modern dan Profesional Bank pun terus mewujudkan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui baik secara nasional maupun internasional. Hingga saat ini, Bank beroperasi bersama beberapa entitas anaknya dalam memberikan layanan terbaik yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak dan Sedekah (ZIS).

Sejak tahun 2015, Bank Muamalat Indonesia bermetamorfosa untuk menjadi entitas yang semakin baik dan meraih pertumbuhan jangka panjang, dengan strategi bisnis yang terarah Bank Muamalat Indonesia akan terus melaju mewujudkan visi menjadi *“The Best Islamic Bank and Top 10 Bank in Indonesia with Strong Regional Presence”*.⁴⁹

2. Visi PT. Bank Muamalat Indonesia

“Menjadi bank syariah terbaik dan termaksud dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”

3. Misi PT. Bank Muamalat Indonesia

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berlandaskan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami

⁴⁹ Ibid.

dan profesional serta prioritas investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

4. Profil dan Tugas RM Funding, Supervisor, Customer Service, dan Teller Bank Muamalat KCP Palu Barat

a. Profil RM Funding Bank Muamalat KCP Palu Barat

Nama : Chika Anggraeni
Tempat tanggal lahir : Palu, 19 Juni 1988
Umur : 35 Tahun
Agama : Islam
Alamat : JL. Kijang
Jenis kelamin : Perempuan
Pendidikan terakhir : S1
Jabatan : Relationship Manager Retail Banking

Adapun tugas RM Funding sebagai berikut:

- 1) Bertanggung jawab memasarkan produk kredit komersial/retail, mampu membuat profil kredit/MAK termasuk analisa financial, perusahaan dan retail.
- 2) Memastikan semua proses kredit sesuai dengan SOP, aturan dan kebijakan BI/OJK.

- 3) Menjaga hubungan baik dengan nasabah untuk perluasan jaringan bisnis.

b. Profil Supervisor Bank Muamalat KCP Palu Barat

Nama : Astri Risnawati
Tempat tanggal lahir : Ujung Pandang, 6 Agustus 1989
Umur : 33 Tahun
Agama : Islam
Alamat : JL. Mangga 1 No.14 Palu
Jenis kelamin : Perempuan
Pendidikan terakhir : S1
Jabatan : Operational Supervisor

Adapun tugas Supervisor sebagai berikut:

- 1) Membuat dan memberikan deskripsi kerja kepada karyawan agar pekerjaan dilakukan secara detail dan berjalan sesuai rencana.
- 2) Memastikan kebersihan dan kenyamanan kerja.
- 3) Mampu memecahkan masalah yang terjadi di perusahaan, baik antar divisi atau sesama karyawan.
- 4) Menegakkan kedisiplinan kepada karyawan dan melakukan briefing setiap harinya kepada karyawan.
- 5) Menyusun sekaligus melaksanakan pekerjaan.
- 6) Menjadi perantara informasi antara karyawan dengan pimpinan.
- 7) Melakukan otoritas Traksaksi.

- 8) Melakukan pemeriksaan kas secara fisik, baik berupa uang logam dan uang kertas serta membandingkan jumlah antara catatan akuntansi kas (mutasi kas) dengan uang kas yang dipegang saat ini, baik yang disimpan dalam brankas, ataupun yang ada ditangan/*cash on hand*.
 - 9) Melakukan pengecekan laporan neraca dan L/R seperti *asset*, Bopo, DPK, *Earning*, *Financing*, saldo Ub Normal, dan Saldo Nihil.
 - 10) Check dan Rechek yaitu melakukan pemeriksaan kembali tiket transaksi harian teller, meskipun teller sudah memeriksa sebelumnya. Dan Periksa kelengkapan dokumen transaksi *Customer Service* (CS) seperti cek list dan tanda tangan pejabat pada FPR, SI, dan lainnya. Dan memeriksa kembali tiket transaksi Back Office serta saldo GAC dan RAB harus nihil.
 - 11) Dan menjadi Supervisor yang baik.
- c. Profil Customer Service Bank Muamalat KCP Palu Barat
- | | |
|----------------------|-------------------------|
| Nama | : Junaidi, S.E |
| Tempat tanggal lahir | : Apal, 28 Oktober 1998 |
| Umur | : 24 Tahun |
| Agama | : Islam |
| Alamat | : JL. Cemara No. 139 |
| Jenis kelamin | : Laki- laki |
| Pendidikan terakhir | : S1 |
| Jabatan | : Customer Service |

Adapun tugas Customer Service sebagai berikut:

- 1) Membangun hubungan yang baik dengan pelanggan.
- 2) Melakukan penanganan terhadap keluhan-keluhan yang disampaikan konsumen.
- 3) Memberikan produk/jasa yang ditawarkan perusahaan.
- 4) Mengurus administrasi.

d. Profil Teller Bank Muamalat KCP Palu Barat

Nama : Moh. Rizky Aditya

Tempat tanggal lahir : Palu, 05 November 1989

Umur : 33 Tahun

Agama : Islam

Alamat : JL. Dewi Sartika Lrg. Trans No. 26

Jenis kelamin : Laki-laki

Pendidikan terakhir : S1

Jabatan : Teller

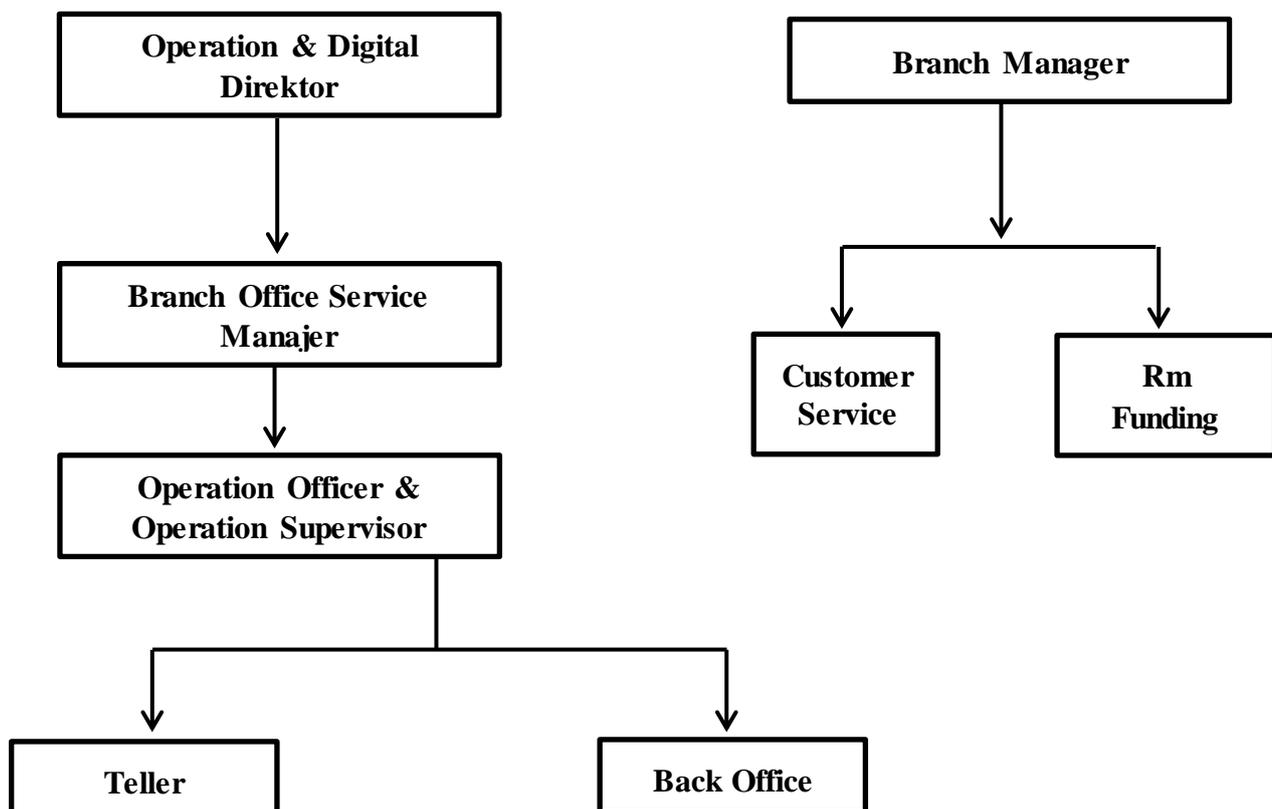
Adapun tugas Teller sebagai berikut:

- 1) Membantu nasabah dalam melakukan transaksi dasar seperti penyetoran dan penarikan uang.
- 2) Menerima uang *cash*, cek, dan bentuk pembayaran lainnya dari nasabah dan menjaga slipnya.
- 3) Memverifikasi identitas nasabah dan memastikan dokumen sudah dilengkapi dengan benar.

- 4) Memastikan nasabah memiliki dana yang cukup untuk melakukan biaya transaksi yang dilakukan di bank.
- 5) Menjawab pertanyaan nasabah seputar tabungan dan produk yang ditawarkan bank.
- 6) Memastikan jumlah setoran dan dokumen yang diberikan nasabah sudah disetujui.
- 7) Menyimpan seluruh transaksi konsumen ke sistem komputer bank dan memastikan data yang dimasukkan sudah akurat.
- 8) Menghitung jumlah uang *cash* sebelum dan sesudah jam kerja untuk memastikan tidak ada kekurangan dari uang transaksi.
- 9) Memahami dan mengikuti hukum perbankan dan prosedur bank yang berlaku.

5. Struktur Organisasi Bank Muamalat

Gambar 4.1
Struktur organisasi Bank Muamalat
KCP Palu Barat



B. Hasil Penelitian

1. Strategi pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Bank Muamalat KCP Palu Barat

Sumber daya manusia merupakan salah satu bagian terpenting bagi suatu perusahaan, kapasitas sumber daya manusia bagi perusahaan tidak hanya diamati dari produktivitas kerjanya, tetapi juga dapat di lihat dari sudut kualitas kerja yang dihasilkan. Apabila sumber daya manusia suatu perusahaan mempunyai tingkat pengetahuan yang tinggi, maka daya saing perusahaan tersebut akan semakin

tinggi pula. Peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat ditempuh dengan pengembangan sumber daya manusia, pengembangan semakin penting dalam suatu perusahaan karena tuntutan pekerjaan atau jabatan.

Sistem pelatihan dan pengembangan SDM pada Bank Muamalat dalam pelaksanaannya bertujuan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar memiliki kompetensi dan integrasi yang mampu memberikan kontribusi yang baik dan positif bagi perkembangan Bank Muamalat KCP Palu Barat.

Berdasarkan wawancara langsung penulis kepada Supervisor tentang Strategi apa yang dilakukan dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan SDM pada Bank Muamalat KCP Palu barat. Astri Risnawati menyampaikan sebagai berikut :

Sejauh ini untuk peningkatan mutu dan kualitas karyawan kebanyakan yaitu *Outsourcing* (pegawai kontrak) seperti *Customer Service Development Program*. Nantinya mereka diberikan pelatihan pemahaman terkait produk-produk bank contohnya seperti pembukaan rekening giro atau pembukaan rekening non perorangan agar karyawan lebih memahami terkait pembukaan rekening tersebut. Itu merupakan strategi dari manajemen agar sumber daya manusia dapat berkualitas. Dan nantinya akan dievaluasi terkait sejauh mana progres maupun masalah-masalah apa saja yang di hadapi.⁵⁰

Berdasarkan wawancara diatas yang telah dijelaskan penulis menarik kesimpulan pada peningkatan kinerja karyawan bank Muamalat mereka diberikan pelatihan sesuai dengan bidang mereka masing-masing agar mereka lebih memahami terkait produk-produk pada Bank Muamalat.

Hasil wawancara peneliti mengenai Bagaimana Strategi yang dilakukan dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan SDM pada Bank Muamalat KCP

⁵⁰ Astri Risnawati, Supervisor, Wawancara, 12 Juni 2023, Bank Muamalat KCP Palu Barat

Palu barat. Hal yang sama juga diungkapkan oleh Chika Anggraeni, bahwa:

Dalam hal meningkatkan kinerja selain dari pelatihan biasanya dari *region* itu pertiga bulan memberikan seperti kelas motivasi dan biasanya kami diiming-imingi *reward* atau penghargaan atau insentif. Nah *reward* yang dimaksud seperti mendapatkan tiket jalan-jalan ke luar negeri seperti Hongkong, Dubai, kemudian mendatkan motor, mobil, logam mulia bahkan umroh seperti itu. Kalau insentif dalam bentuk tunai atau saham reksadana.⁵¹

Adapun hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa selain pelatihan bank Muamalat sendiri dalam melakukan strategi sering mengadakan kelas motivasi tujuannya untuk menciptakan gairah kerja, sehingga produktivitas kerja meningkat sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan tepat. Kemudian dengan adanya reward yang diberikan kepada karyawan itu meningkatkan semangat kerja karyawan agar bisa mencapainya.

Hal yang sama juga dikatakan oleh Junaidi, bahwa:

Strategi pengembangan seperti pelatihan, pendidikan, pembinaan dan lain sebagainya juga tidak hanya berguna untuk karyawan, tetapi juga untuk perusahaan. Dimana perusahaan tidak akan berkembang jika karyawannya tidak memiliki keterampilan dan minat kerja yang tinggi.⁵²

Berdasarkan wawancara diatas penulis menarik kesimpulan bahwa Karyawan Bank Muamalat diberikan pelatihan yang sangat baik. Sebelum memasuki dunia perbankan, mereka dijari cara berbicara, menyapa, mengatasi kendala ketika terjadi gangguan jaringan tidak stabil dan mereka juga diajari untuk saling tolong menolong. Karyawan bank harus memiliki wawasan yang luas dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Tidak mudah panik dalam menghadapi

⁵¹ Chika Anggraeni, Branch Manager, Wawancara, 26 Juni 2023, Bank Muamalat KCP Palu Barat

⁵² Junaidi, Customer Service, Wawancara, 12 Juni 2023, Bank Muamalat KCP Palu Barat

antrian nasabah yang sangat panjang. Tetap memberikan senyuman hangat walaupun dalam keadaan lelah, juga harus memiliki suara yang lemah lembut dan santun dalam berbicara. Bank Muamalat selalu mengadakan kegiatan pelatihan dan pendidikan tersebut terhadap karyawan guna untuk meningkatkan kemampuan kerja, mengembangkan individu dalam bentuk keterampilan, pengetahuan dan sikap. Perusahaan juga dapat menggali potensi karyawannya dengan mengembangkan keterampilan yang mereka miliki.

Supaya tidak terjadi kesalah pahaman perlu dijelaskan tentang proses pelatihan itu diantaranya, perencanaan pelatihan, pelaksanaan pelatihan, penilaian pelatihan. Dalam perencanaan pelatihan telah melaksanakan beberapa kegiatan yaitu :

a. Mempersiapkan peserta pelatihan

Siapa saja yang menjadi peserta pelatihan, peserta pelatihan dituntut harus siap dalam mengikuti selama pelatihan berlangsung dan mempunyai keterampilan keterampilan dasar yang diperlukan.

b. Melihat kemampuan Kemampuan

sangat diperlukan dalam pelatihan. Seorang pelatih dituntut menguasai semua isi materi dalam pelatihan agar peserta pelatihan dapat menerima materi dengan baik dan dapat menguasai materi yang disampaikan oleh pelatih.

c. Materi dari pelatihan

Materi pelatihan sangat menentukan keberhasilan suatu pelatihan. Materi yang disampaikan harus sesuai dengan job desk yang dimaksudkan.

Hal itu dilakukan untuk melihat kemampuan pelatih dalam pelatihan

dalam pelaksanaan pelatihan sesuai dengan materi yang akan disampaikan oleh oleh pelatih. Dalam suatu pelatihan pasti ada susunan atau kerangka yang harus dipenuhi sebelum melakukan pelatihann.

Kemudian penulis juga menanyakan tentang dalam hal mengembangkan kualitas produk kepada masyarakat *planning* atau perencanaan seperti apa yang digunakan, dan strategi apa yang dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh Astri Risnawati, bahwa:

Seperti yang diketahui Bank tentunya menjual produk dalam bentuk tabungan, deposito, dan lain-lain. Nah strategi yang digunakan yaitu dengan cara mempromosikan pejualan produk-produk dengan masyarakat melalui semua *platform-platform* promosi pembelanjaan *online* seperti di Shoppe, Toko pedia, KFC, XXI, maupun sosial media lainnya itu setiap minggunya pasti ada. Contoh promosi yang kami berikan di XXI itu seperti bagi pengguna kartu debit Bank Muamalat gunakan di XXI beli satu tiket gratis 1 tiket setiap hari sabtu selama bulan Mei. Contoh lainnya juga pada Pembelanjaan KFC minimal Rp 100.000 dapat cashback 25% dari total belanja itu diakhir bulan. Kemudian belanja minimal Rp 100.000 di alfamidi atau indomaret dapat minyak goreng dan di alfamidi pun ada kartu debit syari Muamalat. Nah dengan adanya *platform-platform* yang kita berikan kepada masyarakat melalui media sosial dan paling update itu di Instagram sehingga masyarakat lebih mudah menjangkaunya karena sekarang zaman sudah digital jadi kami juga harus *update* kan.⁵³

Adapun hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa dalam hal mengembangkan kualitas produk pada masyarakat *planning* dan stategi yang bank muamalat lakukan yaitu dengan cara mempromosikan produk-produk melalui *platform* dan media sosial agar masyarakat dapat lebih mudah menjangkau melihat sekarang sudah serba digital maka strategi yang dilakukan Bank Muamalat yaitu menarik minat nasabah melalui media-media sosial tersebut.

Terkait pelatihan dan pengembangan karyawan, Bank Muamlat KCP Palu

⁵³ Astri Risnawati, Supervisor, Wawancara, 26 Juni 2023, Bank Muamalat KCP Palu Barat

Barat dalam menghadapi berbagai macam persaingan baik dengan Bank Syariah maupun bank Konvensional. Perusahaan telah memprogramkan pelatihan terhadap karyawannya. Berbagai pelatihan dan pengembangan telah dilakukan di Bank Muamalat KCP Palu guna meningkatkan kualitas dan kinerja karyawannya. Penulis menanyakan tentang pelatihan apa yang pernah dilakukan dalam meningkatkan kinerja karyawan. Seperti yang diungkapkan oleh Chika Anggraeni bahwa:

Jadi kalau di Bank Muamalat itu ada namanya ILDP yaitu (*Individual Learning the Devolopment Plan*) jadi setiap tahun kita dipilhkan materi-materinya dan biasanya berjenjang dan itu diprogram dari kantor pusat, dan pelatihan itu dilaksanakan pertahun Kemudian ada juga yang perbulan dan mingguan. Kalau pelatihan yang dilaksanakan perbulan ada namanya *Refresment Product* atau *Product Knowledge*, dan ada namanya viral dan itu selain membahas tentang *refresment product* juga membahas tentang bagaimana caranya kita meningkatkan kinerja seperti itu. Jadi pelatihannya ada yang tiap minggu, bulan dan pertahun.⁵⁴

Pertanyaan yang serupa juga diberikan oleh penulis seperti yang diungkapkan oleh Astri Risnawati, bahwa:

Pelatihan yang pernah saya ikuti terkait bidang saya yaitu *Individual Learning the Devolopment Plan* tentang program yang disusun sebagai pembelajaran bagi karyawan untuk menguasai kompetensi yang diperlukan posisi tertentu dengan tema *the power of focus for maximum productifity* artinya sebagai Supervisor harus fokus untuk melaksanakan setiap tugas yang menjadi tanggung jawab sebagai Supervisor. Kemudian saya rutin mengikuti ujian setiap bulan tujuannya untuk mengetahui sejauh mana pemahaman kita mengenai perbankan syariah. Tujuan pelatihan ini sendiri yaitu membantu meningkatkan kemampuan karyawan dengan adanya pelatihan ini juga dapat meningkatkan kinerja.⁵⁵

Pertanyaan yang tidak jauh berbeda juga disampaikan oleh salah satu *customer service* di bank muamalat tentang pelatihan apa yang pernah diikuti

⁵⁴ Chika Anggraeni, Branch Manager, Wawancara, 26 Juni 2023, Bank Muamalat KCP Palu Barat

⁵⁵ Astri Wisnarti, Supervisor, Wawancara, 12 Juni 2023, Bank Muamalat KCP Palu Barat

selama ini dalam meningkatkan kinerja karyawan, seperti yang diungkapkan oleh Junaidi, bahwa :

Jadi setiap minggu atau setiap bulan dari manajemen ada namanya *refresment*, itu terkait materi-materi mengenai *Customer Service*, inputan. Nah mengenai pelatihan yang terkait untuk menunjang kinerja itu biasanya diadakan dua minggu sekali atau 1 bulan sekali itu tergantung dari *managemennya* karena kita termaksud dalam *region sulampua* jadi untuk pelatihannya itu dari *managemen* sulampua langsung yang memberikan. Jadi setiap minggunya kita dibuatkan pelatihan. Kalau terkait training kita langsung terjun kelapangan, kemudian kita ditempatkan disamping *Customer Service* dan melihat langsung bagaimana cara pengimputanya, alur-alurnya seperti itu.⁵⁶

Jawaban serupa mengenai pelatihan apa yang pernah diikuti dalam meningkatkan kinerja karyawan yang diungkapkan oleh salah satu *teller* di bank muamalat KCP Palu Barat, hal yang sama diungkapkan oleh Rizky :

Pada saat saya pertama kali masuk disini itu tentang *service* yaitu bagaimana cara senyum, dan menyapa nasabah. Kemudian karena kita berhubungan dengan tanda tangan nasabah jadi pelatihan yang diikuti juga namanya *Dragonomi* tentang tarikan-tarikan tanda tangan nasabah, karena sekarang banyak sekali orang yang bisa meniru tanda tangan. Kemudian cara membedakan uang palsu dan uang asli, cek palsu dan cek asli. Jadi sebelum menjalankan transaksi yang berhubungan dengan cek, cek tersebut harus di konfirmasi di *UV* agar kita bisa mengetahui apakah ceknya benar asli atau palsu. Kemudian pelatihan ini kebanyakan dilakukan oleh Bank Indonesia dan dilakukan secara perbulan atau satu tahun dua kali pelatihan. Kemudian pada saat memasuki awal tahun Teller wajib mengikuti pelatihan *ILDP (Individual Learning Development Plan)* melalui *zoom meeting*.⁵⁷

Berdasarkan wawancara di atas penulis dapat menarik kesimpulan bahwa setelah mengikuti pelatihan tersebut diharapkan dapat meningkatnya kemampuan yang dimiliki dan menambah kepercayaan diri dalam bekerja. Pelatihan tersebut

⁵⁶ Junaidi, Customer Service, Wawancara, 12 Juni 2023, Bank Muamalat KCP Palu Barat

⁵⁷ Moh. Rizky Aditya, Teller, Wawancara, 12 Juni 2023, Bank Muamalat KCP Palu Barat

guna untuk melatih kedisiplinan karyawan serta menambah pengetahuan dalam bidang mereka masing-masing.

Pelatihan untuk karyawan dengan metode yang baik dan dilakukan secara khusus akan mendorong keterlibatan karyawan dan mengembangkan kompetensi kerja yang lebih efisien serta kompetitif. Bukan hanya memberikan laba, penelitian tersebut juga mengungkapkan bahwa sebanyak 93% karyawan akan bertahan lebih lama ketika perusahaan berinvestasi dalam pengembangan karier. Pada kenyataannya, pelatihan dan pengembangan karyawan mendatangkan keuntungan bagi perusahaan. Selain membantu perusahaan mendapatkan dan mempertahankan talenta terbaik, pengembangan tenaga kerja juga meningkatkan kepuasan dan moral kerja, meningkatkan produktivitas, dan memperoleh lebih banyak keuntungan. Seperti yang penulis tanyakan apakah pembagian tugas dan wewenang di Bank Muamalat sendiri sudah berjalan dengan lancar, seperti yang diungkapkan oleh Astri Risnawati, bahwa:

Iya sudah lancar, karena dari awal pembagian tugas dan wewenang kita punya namanya itu *Job desk* jadi pekerjaannya itu sesuai *job desk* tugas-tugas operation supervisor itu tugas dan wewenangnya seperti apa, teller, maupun cs pun semua masing-masing mempunyai job desk tersendiri. Sehingga berdasarkan aturan job desk itu sendiri sudah dilaksanakan dan tidak diluar dari itu.⁵⁸

Adapun hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pembagian tugas dan wewenang di Bank Muamalat sudah berjalan dengan lancar karena masing-masing sudah mempunyai tugas dan tanggung jawab tersendiri dan tidak ada yang

⁵⁸ Astri Risnawati, Supervisor, Wawancara, 26 Juni 2023, Bank Muamalat KCP Palu Barat

keluar dari tugas yang diberikan karena bagaimanapun tugas dan wewenangnya paling diutamakan karena disitu sudah ada *great-great* yang mengatur.

Tabel 4.1

Pelatihan Yang Pernah Diikuti

NO	Pekerjaan	Pelatihan Yang Pernah Diikuti
1.	RM Funding Ibu Chika Anggraeni	<ul style="list-style-type: none"> - ILDP (<i>Individual Learning The Development Plan</i>). - Refresment Product - Product Knowledge dan viral
2.	Supervisor Ibu Asri Risnawati	<ul style="list-style-type: none"> - ILDP (<i>Individual Learning The Devolopment Plan</i>). - Ujian setiap bulan
3.	Customer Service Bapak Junaidi	<ul style="list-style-type: none"> - Training - Refresment Product - Pelatihan Region Sulampua - ILDP (<i>Individual Learning The Devolopment Plan</i>).
4.	Teller Bapak Moh. Rizky Aditya	<ul style="list-style-type: none"> - Service (sikap teller, senyum, dan menyapa) - Dragonomi (tarikan-tarikan tanda tangan nasabah) - ILDP (<i>Individual Learning The</i>

		<p><i>Development Plan</i>).</p> <p>- Pengelolaan Uang kas Teller</p>
--	--	---

Begitulah manusia menjalankan aktivitasnya sebagai khalifah di hamparan bumi dengan keteraturan, yang dengan akal nya selayaknya dapat menghasilkan produktivitas terbaiknya. Seorang muslim senantiasa melakukan perbuatan atau aktivitas yang prestatif yang meliputi : pertama, perbuatan berlandaskan pemikiran atau kesadaran (mabniyyun ‘ala al fikri); kedua, mempunyai tujuan tertentu (min ajli ghayatin mu’ayyanah); dan ketiga, berlandaskan keimanan (mabniyyun ‘ala al iman). Ketiga aktivitas terbaik itu akan menghasilkan produktivitas tertinggi dengan tujuan keridhaan Allah Swt. sehingga ini sejalan dengan firman Q.S At Taubah : 105

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

Terjemahannya:

“Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan.”⁵⁹

⁵⁹ Encep Saepudin Dan Mintaraga Eman Surya, “*Model Produktivitas Kerja Ditinjau Dari Perspektif Al Quran*” Uin Maulana Malik Ibrahim Malang, Vol. Xviii, No. 1, (Maret 2017) <https://media.neliti.com/media/publications/70583-ID-model-produktivitas-kerja-ditinjau-dari.pdf>

Ayat ini mengandung pemahaman bahwa Allah memerintahkan manusia agar melakukan pekerjaan bukan sekadar mengharapkan imbalan dunia saja, melainkan pahala di akhirat nanti. Produktivitas itu adalah sikap mental patriotik yang memandang hari depan secara optimis berakar pada keyakinan diri bahwa kehidupan hari ini adalah lebih baik dari kemarin dan hari esok lebih baik dari sebelumnya. Manusia, dengan mengerahkan akal pikiran dan jasmaninya, mengolah kekayaan alam ini untuk mencukupi kebutuhan ekonomi manusia (Yusuf Qardhawi, 1997).

Sedangkan pengertian Kinerja Karyawan dalam Q.S An-Nahl ayat 97:

مَنْ عَمِلَ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أُنْثَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُمْ بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ

Terjemahannya:

“Barangsiapa mengerjakan kebajikan, baik laki-laki maupun perempuan dalam keadaan beriman, maka pasti akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik dan akan Kami beri balasan dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan”⁶⁰

Maksud dalam Al-Qur’an Surat An-Nahl Ayat 97 yaitu yang isinya di dalam dunia kerja seorang karyawan harus bekerja dengan baik dan ikhlas, supaya mendapatkan balasan yang baik pula dengan kinerja yang telah mereka lakukan.

2. Peningkatan Kinerja Melalui Pelatihan Dan Pengembangan SDM

Kemudian penulis juga menanyakan apakah pelatihan dan pengembangan

⁶⁰ Fathor Rahman, “*Konsep Kompensasi Tafsir Al Quran Danhadistpendekatan Tematik*” Stai Al-Qodiri Jember, Vol. 2 No. 2 (Februari 2017) <http://ejournal.stismu.ac.id/ojs/index.php/qolamuna/article/view/43/41>

SDM yang dilakukan sudah efektif atau sudah berdasarkan prinsip, seperti yang diungkapkan oleh Junaidi, bahwa:

Jadi kalau ditanya efektif atau tidaknya itu tergantung pada diri kita sendiri atau SDMnya. Kalau secara SDA itu mempunyai dari pemateri menyampaikan. Namun biasanya dari kita sendiri yang kurang fokus, kurang memperhatikan sehingga ada miskomunikasi dari pemateri kepada peserta seperti itu. Tetapi sejauh ini dari pemateri untuk menunjang kinerja Customer Service cukup luar biasa, jadi tergantung kemauan kita belajar saja.⁶¹

Berdasarkan wawancara diatas penulis dapat menarik kesimpulan bahwa pelatihan yang dilakukan tentu efektif bagi karyawan karena dari adanya pelatihan tersebut berdampak baik bagi karyawan mulai dari sikap, kinerja kerja pasti akan jauh lebih baik.

Kemudian penulis juga menanyakan terkait apakah pelatihan dirasakan bisa meningkatkan kinerja karyawan. Seperti yang diungkapkan oleh Astri Risnawati, bahwa:

Pelatihan yang diberikan kepada kami tentunya dapat meningkatkan kerja karyawan karena dari situ kita diajarkan bagaimana kita memberikan solusi kepada *customer service*, *Teller*, apabila ada kesalahan atau kekeliruan yang mereka buat bisa diperbaiki jadi untuk kedepannya itu tidak akan terulang lagi. Meminimalisir kesalahan yang mereka buat dalam hal pengimputan yang berhubungan dengan transaksi nasabah atau keluhan-keluhan nasabah.⁶²

Kemudian pertanyaan serupa juga tentang apakah pelatihan dirasakan bisa meningkatkan kinerja karyawan, seperti yang di ungkapkan oleh Rizky, bahwa:

⁶¹ Junaidi, Customer Service, Wawancara, 12 Juni 2023, Bank Muamalat KCP Palu Barat

⁶² Astri Risnawati, Supervisor, Wawancara, 12 Juni 2023, Bank Mumalat KCP Palu Barat

Dengan adanya pelatihan ini kami tentunya semakin disiplin, teliti karena saya sebagai teller kan berhubungan langsung dengan uang ya, jadi sebisa mungkin harus teliti dan melakukan pekerjaan saya dengan baik. Makanya apabila ada nasabah yang menyetor uang dan uang tersebut kita dapatkan di heker kita memberikan edukasi kepada nasabahnya bahwa mengheker uang itu sama dengan merusak rupiah dan itu ada pasalnya seperti itu.⁶³

Sumber daya Manusia memiliki peranan yang sangat penting bagi perusahaan. Dengan kualitas kinerja yang baik dari karyawan akan memberikan efek positif pada karyawan maupun perusahaan itu sendiri. Dengan mengikuti sebuah pelatihan karyawan akan semakin bertambah pengetahuan dan kemampuannya sehingga perusahaan mampu berkembang dan bersaing dengan kompetitornya. Setiap perusahaan pasti akan membutuhkan karyawan yang kompeten untuk meningkatkan laba perusahaan.

Pelatihan dan pengembangan terhadap karyawan penting sekali untuk dilakukan, karena dengan memberikan pelatihan kepada karyawan akan menghindari risiko yang sangat besar bagi perusahaan. Kecelakaan kerja bisa dapat terjadi apabila perusahaan mengabaikan pelatihan bagi karyawan. Selain itu juga akan meningkat karena karyawan akan merasa jenuh dan tidak dihargai oleh perusahaan. Pelatihan juga harus dilakukan secara berkesinambungan agar menciptakan SDM yang berkualitas dan profesional.

3. Penilaian Kinerja Karyawan

Adanya pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja karyawan Penulis juga menanyakan tentang bagaimana

⁶³ Moh. Rizky Aditya, Teller, Wawancara, 12 Juni 2023, Bank Muamalat KCP Palu Barat

mekanisme yang digunakan dalam melakukan evaluasi kinerja karyawan, seperti yang diungkapkan oleh Chika Anggraeni, bahwa:

Ada namanya KPI yaitu performa indikator, jadi dalam KPI itu ada indikator-indikator tertentu yang wajib dipenuhi jadi penilaiannya tiap bulan. Contoh kalau di KPInya RM itu ada target Kasa, target funding, target pembiayaan, target porsi haji, target NOA (*Number Of Account*), target Qris, Bank Ansuran dan masi banyak lain. Dan kalau apabila dari beberapa target tersebut tidak tercapai dalam tiga bulan berturut-turut atau tiga kali kuartal tidak tercapai itu akan mendapatkan SP, nah Spnya itu bertingkat dan penilaiannya rata-rata pertiga bulan untuk memberikan *punishment* kepada karyawan dan ada minimal perolehannya perhitungannya 80% dari total pencapaian. Jadi misalkan tiga bulan pertama K1 tidak tercapai 80% itu keluar SP1, terus tiga bulan kedua K2 tidak tercapai lagi dikeluarkan lagi SP2, akan tetapi apabila di K3 target tersebut tercapai maka SP yang kemarin didapatkan itu akan gugur.⁶⁴

Pertanyaan yang serupa juga diungkapkan oleh Astri Risnawati, bahwa:

Setiap pagi sebelum menjalankan atau mengoprasikan pekerjaan saya melakukan *Briefing* kepada semua karyawan untuk diinformasikan kepada karyawan-karyawan tentang materi yang harus diinformasikan kepada staf-staf. Dan nantiya di sore hari selepas jam kerja selesai akan dievaluasi dengan menanyakan kepada seluruh karyawan apakah tugas dan pekerjaannya sudah berjalan dengan baik atau belum dan itu akan selalu dievaluasi setiap Minggunya.⁶⁵

Adapun hasil wawancara diatas penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam mengevaluasi kinerja pada karyawa sangat penting dilakukan karena dapat menilai kinerja karyawan dan bagaimana mereka berkontribusi untuk perusahaan. Dengan adanya evaluasi tersebut dapat membuat karyawan lebih disiplin lagi dalam menjalankan tugas serta mencapai target yang telah diberikan. Apabila tidak tercapai target-target yang diberikan Bank Muamlat sendiri juga mampu

⁶⁴ Chika Anggraeni, Branch Manager, Wawancara, 26 Juni 2023, Bank Muamalat KCP Palu Barat

⁶⁵ Astri Risnawati, Supervisor, Wawancara, 26 Juni 2023, Bank Muamalat KCP Palu Barat

berikan hukuman dengan waktu yang telah ditetapkan. Adanya penilaian ini mampu membantu pengelolaan SDM ke tingkat yang lebih optimal.

Kemudian, penulis juga menanyakan tentang Strategi apa yang dilakukan Bank Muamalat untuk melakukan pengembangan SDM dalam menghadapi Era Digitalisasi.

Seperti yang ungkapkan oleh Astri Risnawati, bahwa:

Artinya semua yang berhubungan langsung dengan nasabah seperti *Customer Service* maupun *Teller* tanpa terkecuali mereka harus bisa menguasai Muamalat DIN, jadi bukan hanya CS yang bisa membuka rekening tetapi *teller* pun bisa mengarahkan. Makanya CS maupun teller di targetpun diluar mengajak orang yang belum pernah membuka rekening sehingga membuka rekening di bank Muamalat dengan cara mereka harus tau step-stepnya. Dan itu semua di update harian selama *briefing* itu kita mengupdate data baru dan fitur-fitur terbaru jadi setiap harinya mereka tidak boleh ada yang tidak tau mengenai itu semua. Jadi disini kami saling membantu satu sama lain semisal teller kurang ramai, bisa turun tangan membantu *Customer Service* dalam pembukaan rekening. Jadi sekarang pembukaan rekening menjadi sangat mudah karena sistemnya semua sudah online dan minimal kita bisa menjelaskan apa saja fitur-fitur terbaru yang ada di Muamalat DIN seperti itu.⁶⁶

Kemudian jawaban yang serupa juga diungkapkan oleh Rizky, bahwa:

Memberikan updatetan atau kemudahan dalam bertransaksi di *Mobile Banking* terus mengupgrade skil di banyaknya gempuran era digital sekarang⁶⁷

Jawaban serupa tentang Strategi apa yang dilakukan Bank Muamalat untuk melakukan pengembangan SDM dalam menghadapi Era Digital. Hal yang sama diungkapkan oleh Manager Chika Anggraeni, bahwa:

⁶⁶ Astri Risnawati, Supervisor, Wawancara, 12 Juni 2023, Bank Muamalat KCP Palu Barat

⁶⁷ Moh. Rizky Aditya, Teller, Wawancara, 26 Juni 2023, Bank Muamalat KCP Palu Barat

Disini kita mempunyai aplikasi namanya *MHP Mobile (Muamalat Human Power)* dari situ kita diberikan kemudahan misal kita mengajukan cuti mendadak atau mengklaim uang duka juga bisa disitu. Jadi di dalam aplikasi itu hampir sama dengan sistem pada komputer. Kemudian kita bisa absen lewat aplikasi tersebut, juga mau update tentang berita Bank Muamalat bisa dari situ, baca memo-memo dan ujian tersedia di aplikasi itu semuanya. Jadi dengan adanya *MHP Mobile* tersebut lebih memudahkan kita.⁶⁸

Adapun wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Bank Muamalat selalu berupaya menyediakan layanan digital yang cepat, praktis, tanpa gangguan. dengan adanya fitur-fitur Bank tersebut dapat memudahkan nasabah serta karyawan.

Berdasarkan wawancara di atas yang telah disampaikan oleh informan, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa pelatihan dan pengembangan yang diberikan oleh pihak Bank Muamalat KCP Palu Barat kepada Karyawannya semata-mata untuk membekali mereka melalui pelatihan-pelatihan yang sudah mereka ikuti dan bisa menjadi pendorong untuk memajukan perkembangan bank tersebut di dalam bertransaksi atau kerjaan lainnya. Tujuan pelatihan dan pengembangan di Bank Muamalat adalah untuk meningkatkan produktivitas kinerja karyawan , meningkatkan keterampilan, memberikan wawasan kepada karyawan untuk lebih mengenal organisasinya dan mampu menjadi karyawan yang kompeten dalam bekerja, meningkatkan kualitas keahlian karyawan sejalan dengan perubahan teknologi dan perkembangan zaman.

Bank Muamalat KCP Palu Barat menerapkan pelatihan dan pengembangan

⁶⁸ Chika Anggraeni, Branch Manager, Wawancara, 26 Juni 2023, Bank Muamalat KCP Palu Barat

karyawan dilakukan supaya terciptanya insan Muamalat yang memahami fungsi dan tugasnya sebagai karyawan, sehingga karyawan dapat memahami resiko dari pekerjaannya, juga dapat mengatasi skill dan attitude dalam bekerja. Program pelatihan dan pengembangan karyawan bertujuan untuk memudahkan pihak SDM dalam melaksanakan pelatihan, sehingga program yang akan dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan pelatihan.

4. Kendala dan Solusi Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Pelatihan dan Pengembangan dalam meningkatkan Kinerja karyawan pada Bank Muamalat KCP Palu Barat

Sebuah perusahaan tak hanya memerlukan modal yang cukup, tetapi juga karyawan sebagai sumber daya manusianya. Sumber daya yang berkualitas akan membawa perusahaan berkembang ke arah lebih lanjut. Untuk mendapatkan karyawan yang berkualitas pun tidak dilakukan dengan instan, tetapi juga diperlukan adanya pelatihan dan pengembangan karyawan yang memang cukup memakan waktu. Dalam hal pelatihan dan pengembangan tersebut tentunya terdapat kendala dan permasalahan yang dihadapi oleh Bank Muamalat KCP Palu Barat. Untuk itu Bank Muamalat sendiri juga mempunyai solusi atau jalan keluar atas permasalahan tersebut. Seperti yang diungkapkan oleh Astri Risnawati, bahwa:

Kalau sekarang karena pelatihannya semuanya sudah diadakan secara online dari sejak *Covid-19* itu, jadi semua pelatihan melalui *zoom meeting* yang tentunya membuat keterbatasan kami dalam mengekspresikan diri, dan kurang memahami tentang materi-materi yang dibawakan. Karena pasti akan berbeda *feelingnya* apabila pelatihannya diadakan secara online dan offline.⁶⁹

⁶⁹ Astri Risnawati, Supervisor, Wawancara, 7 Juli 2023, Bank Muamalat KCP Palu Barat

Adapun hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kendala yang dihadapi pada Bank Muamalat dalam pelatihan yaitu keterbatasan karyawan dalam mengekspresikan diri terkait materi-materi yang dibawakan melalui pelatihan online tersebut.

Kemudian penulis juga menanyakan untuk menunjang pelatihan dan pengembangan Bank Muamalat, Apakah ada pelatihan yang ingin diikuti tetapi belum terfasilitasi sampai sekarang, seperti yang diungkapkan oleh Astri Risnawati, bahwa:

Tidak ada karena pelatihan kita selalu *termonitoring* dengan baik dan terjadwalkan sehingga sudah mencakup semua, dan semua sudah sesuai dengan fungsi pekerjaan masing-masing. Bahkan ada jurnal masing-masing untuk pelatihan tersebut yang sudah diatur perusahaan sehingga terpenuhi semua pelatihan yang diperlukan untuk mendukung fungsi tugas masing-masing.⁷⁰

Kemudian penulis juga menanyakan mengenai apakah ada kegiatan penggerak karyawan seperti pemberian motivasi, pemberian petunjuk pekerjaan, dan komikasi yang dilakukan oleh pimpinan kepada karyawan, seperti yang diungkapkan oleh Supervisor Astri Risnawati, bahwa:

Iya ada, kegiatan penggerak yang dilakukan yaitu ada kelas motivasi, briefing pagi, reward, CEO menyapa (bentuk apresiasi karyawan untuk disapa langsung oleh CEO), untuk mensejahterakan karyawan dalam bentuk insetif, dan promosi jabatan.⁷¹

Adapun hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Bank Muamalat sendiri memiliki kegiatan penggerak karyawan guna meningkatkan kepuasan kerja dan semangat kerja karyawan, memotivasi kerja karyawan agar

⁷⁰ Astri Risnawati, Supervisor, Wawancara, 7 Juli 2023, Bank Muamalat KCP Palu Barat

⁷¹ Astri Risnawati, Supervisor, Wawancara, 26 Juni 2023, Bank Muamalat KCP Palu Barat

menghasilkan prestasi dan loyalitas yang tinggi bagi perusahaan. Serta untuk mensejahterahkan karyawan, pelatihan dan pembelajaran yang diterima karyawan menjadi modal untuk berprestasi dan meraih jabatan/posisi yang lebih tinggi.

Dengan adanya pelatihan dan pengembangan SDM ini dapat:

- 1) membantu karyawan dalam meningkatkan kepuasan kerja dan semangat kerja karyawan
- 2) meningkatkan motivasi kerja karyawan
- 3) meningkatkan efisiensi dalam proses menghasilkan keuntungan finansial
- 4) meningkatkan kapasitas untuk mengadopsi teknologi dan metode baru
- 5) meningkatkan inovasi dalam strategi produk
- 6) mengurangi pergantian karyawan
- 7) *skill* dan sikap karyawan menjadi lebih baik serta karyawan akan dapat menghindari kesalahan yang akan merusak perusahaan.

Pelatihan pada karyawan penting sekali dilakukan karena dengan memberikan pelatihan pada karyawan akan dapat menghindari risiko-risiko yang besar bagi Bank Muamalat. Kecelakaan kerja bisa dapat terjadi apabila Bank Muamalat mengabaikan pelatihan bagi karyawan. Selain itu tingkat karyawan yang akan *resign* juga akan meningkat karena karyawan akan merasa jenuh dan tidak dihargai oleh perusahaan. Disini juga Bank Muamalat harus mengetahui pelatihan apa yang cocok untuk diterapkan pada karyawan, karena setiap pelatihan juga akan memberikan efek yang berbeda pada karyawan. Untungnya pelatihan yang dilakukan Bank Muamalat tidak memberatkan karyawan dan karyawan pun tetap

semangat dalam mengikuti pelatihan tersebut. Maka dari itu penting sekali untuk menyadari peran pelatihan dan pengembangan SDM bagi karyawan maupun perusahaan itu sendiri agar mampu untuk mencapai tujuan perusahaan dengan lebih cepat.

C. Pembahasan

1. Strategi pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Bank Muamalat KCP Palu Barat

Berdasarkan hasil penemuan peneliti diatas, dalam strategi pengembangan sumber daya manusia melalui pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada bank muamalat KCP Palu Barat yaitu dengan melakukan pelatihan, training, pendidikan, pembinaan, kesempatan, mengadakan kelas motivasi, dan penghargaan atau insentif dan tidak hanya berguna untuk karyawan tetapi juga untuk perusahaan. Dimana perusahaan tidak akan berkembang apabila karyawannya tidak memiliki keterampilan dan minat kerja yang tinggi. Bank Muamalat KCP Palu Barat selalu mengadakan kegiatan pelatihan ini guna meningkatkan produktivitas karyawan. Umumnya, pelatihan kerja memiliki 3 tujuan atau objektivitas yang ingin dicapai dari kegiatan tersebut, yaitu:

a) Ilmu Pengetahuan (*Knowledge*)

Para karyawan yang dilatih atau dibina oleh perusahaan diharapkan mendapatkan ilmu pengetahuan yang cukup untuk dapat mengerjakan tugas yang akan diberikan.

b) Kemampuan (*Skill*)

Parak karyawan yang baru dilatih diharapkan dapat dan mampu melakukan tugas saat ditempatkan pada proses yang telah ditentukan.

c) Penentuan Sikap (*Attitude*)

Setelah melakukan pelatihan kerja, karyawan baru diharapkan dapat memiliki minat dan kesadaran atas pekerjaan yang akan dilakukannya.

Tujuan yang ingin dicapai dari program *training*/pelatihan karyawan tersebut pada dasarnya untuk mendukung kelancaran operasional dan produktivitas perusahaan. Kemudian dalam mengembangkan kualitas produk pada masyarakat *planning* dan strategi yang bank muamalat lakukan yaitu dengan cara mempromosikan produk-produk melalui *platform* dan media sosial agar masyarakat dapat lebih mudah menjangkau melihat sekarang sudah serba digital maka strategi yang dilakukan Bank Muamalat yaitu menarik minat nasabah melalui media-media sosial tersebut pengembangan produk-produk yang kompetitif dan inovatif Karena jika tidak kreatif, maka akan tergilas oleh pesaing, baik dengan bank konvensional, antarbank syariah, maupun lembaga keuangan syariah lainnya. Produk keuangan baru tersebut tidak harus sekedar mengikuti produk-produk yang dimiliki lembaga konvensional, tetapi produk tersebut mencerminkan karakteristik unik lembaga keuangan syariah yang mampu menarik konsumen.

Selain itu juga Bank Muamalat melakukan promosi semaksimal mungkin

agar dapat bersaing dengan bank lainnya. Ini dapat dilihat dari cara bank mempromosikan produknya melalui media sosial maupun sosialisasi secara langsung kepada nasabah. Promosi yang dilakukan Bank Muamalat ialah seperti kalau di media sosial bank menyebarkan brosur yang bertuliskan apa saja yang produk-produk terbaru yang digunakan Bank Muamalat, promosi juga dilakukan saat nasabah datang ke bank pihak bank juga menjelaskan kepada nasabah bahwa setiap pembelian minimal 200 ribu menggunakan kartu debit muamalat akan mendapatkan gartis minyak goreng. Bank Muamalat juga menyebarkan brosur kepada nasabah yang datang ke bank muamalat.

Dalam meningkatkan jumlah nasabah Bank Muamalat juga harus lebih mengembangkan teknologinya agar dapat menarik nasabah untuk bergabung, selain itu teknologi yang diterapkan harus bisa memudahkan nasabah dalam menggunakannya seperti yang dijelaskan ibu Astri selaku Supervisor Bank Muamalat KCP Palu Barat bahwa, Bank Muamalat sudah menggunakan sebuah aplikasi terbaru yakni Muamalat-DIN yang akan memudahkan para nasabah dalam menggunakannya. Mengikuti perkembangan teknologi pada era saat ini adalah salah satu upaya yang dapat Sumber Daya Manusia yang handal dan profesional.

Kemudian disamping itu peneliti juga menanyakan pelatihan yang pernah dilakukan dalam meningkatkan kinerja karyawan yaitu Bank Muamalat mengadakan pelatihan yang namanya ILDP (*Individual Learning The Development Plan*) yang setiap tahun diadakan untuk pembelajaran bagi karyawan agar dapat

menguasai kompetensi yang diperlukan posisi tertentu. Kemudian ada juga pelatihan yang diadakan setiap minggu dan perbulan namanya *Refresment Product*, *Product Knowledge* dan *Dragonomi*. pelatihan tersebut diharapkan dapat meningkatnya kemampuan yang dimiliki dan menambah kepercayaan diri dalam bekerja. Pelatihan tersebut guna untuk melatih kedisiplinan karyawan serta menambah pengetahuan dalam bidang mereka masing-masing. Dengan adanya pelatihan ini Tentu meningkatkan kinerja karyawan karena bukan hanya meningkatkan keterampilan dan pengetahuan, namun dapat meningkatkan kebahagiaan yang menghasilkan peningkatan moral dan menambah rasa kepuasan kerja, dari pelatihan yang telah diikuti mereka menjadi lebih disiplin, tentunya dapat meningkatkan motivasi kerja dan mereka juga diajarkan cara menghadapi permasalahan yang dihadapi, dapat bertanggung jawab sesuai dengan tugasnya masing-masing. Dan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan menunjukkan bahwa pelatihan sangat memberikan pengaruh dan bermanfaat terhadap kinerja karyawan.

Dalam pelatihan yang dilakukan juga tentu efektif bagi karyawan karena dari adanya pelatihan tersebut berdampak baik bagi karyawan mulai dari sikap, kinerja kerja pasti akan jauh lebih baik, seperti yang dijelaskan oleh Ibu Astri juga bahwa Pembagian tugas dan wewenang di Bank Muamalat sudah berjalan dengan lancar karena masing-masing sudah mempunyai tugas dan tanggung jawab tersendiri dan tidak ada yang keluar dari tugas yang diberikan karena bagaimanapun tugas dan wewenangnya paling diutamakan karena disitu sudah ada *great-great* yang mengatur.

Bank Muamalat dalam melaksanakan kegiatan pelatihan dan pengembangan Sumber daya manusia tersebut tidak hanya untuk semata-mata untuk kepentingan perusahaan tetapi juga mementingkan kebutuhan karyawan yaitu tidak hanya mendapatkan pengetahuan dan manfaat lainnya dari pelatihan tersebut akan tetapi mendapatkan skill yang luar biasanya juga. Selain itu Mekanisme yang dilakukan dalam mengevaluasi kinerja karyawan yaitu dengan cara KPI (*Key Performance Indicator*) atau performa indikator gunanya untuk mengukur kinerja tim seberapa jauh usaha yang kita lakukan dalam menjalankan target-target yang telah diberikan. Kemudian melakukan *Briefing* kepada semua karyawan untuk diinformasikan kepada karyawan-karyawan tentang materi yang harus diinformasikan kepada staf-staf dan diakhir pekerjaan nantinya akan dievaluasi sejauh mana progresnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dapat diketahui bahwa ada pengaruh positif dan signifikan dari pelatihan dan pengembangan SDM dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan pada Bank Muamalat KCP Palu Barat. Yang dimana pelatihan dan pengembangan tersebut sangat berdampak bagi karyawan khusus pada Bank Muamalat sendiri. Karena meningkatnya semangat kerja bagi karyawan dan dengan adanya pelatihan dan pengembangan SDM sehingga bisa dapat bersaing di era digitalisasi saat ini, Bank Muamalat tidak tertinggal dari bank-bank syariah lainnya, selalu berusaha sebaik mungkin agar dapat bersaing dengan bank lainnya. Seiring berjalannya waktu Bank Muamalat dapat mengikuti perkembangan era digital sekarang. Selalu meng^u*pgarde* fitur-fitur mereka agar dapat menarik minat masyarakat untuk menabung di Bank

Muamalat.

Persaingan yang ketat atau tuntutan nasabah terhadap pelayanan bank yang lebih sempurna merupakan faktor pendorong adanya inovasi dan adanya perubahan bisnis perbankan. Nasabah telah mengakui dan menyadari apa yang sesungguhnya diinginkan nasabah dan memilih apa yang terbaik. Dipihak lain nasabah juga tidak menginginkan prosedur yang panjang dan rumit untuk setiap transaksi perbankan. Kenyamanan dan kemudahan menjadi tujuan Bank Muamalat KCP Palu Barat.

Bank syariah berlomba-lomba meningkatkan pelayanan dengan menonjolkan dan mengoptimalkan keunggulan komparatifnya serta menyiapkan diri untuk meningkatkan kemampuan bersaing melalui perbaikan pelayanan terhadap nasabahnya. Oleh karena itu Bank Muamalat juga harus dapat bersaing melihat sekarang semakin banyak persaingan, Masing-masing bank berusaha menampilkan dirinya sebaik mungkin agar dapat menarik minat nasabah untuk menabung. Kualitas pelayanan merupakan jaminan terbaik dari kesetiaan pelanggan. Kualitas pelayanan yang lebih tinggi akan menghasilkan kepuasan nasabah yang tinggi pula. Oleh karena itu program penyempurnaan kualitas pada umumnya akan meningkatkan profitabilitas nasabahnya.

2. Kendala dan Solusi Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Pelatihan dan Pengembangan dalam meningkatkan Kinerja karyawan pada Bank Muamalat KCP Palu Barat

Pada saat melakukan penelitian pihak Bank menjelaskan kendala yang biasa

dihadapi dalam Pelatihan dan pengembangan SDM yaitu karena pelatihannya semua diadakan secara online maka karyawan memiliki keterbatasan dalam hal mengekspresikan diri dan mempraktekannya karena pasti ada perbedaan antara pelatihan *online* dan *offline* tersebut, kemudian dari pelatihan yang diadakan secara *online* tersebut sedikit susah untuk dipahami oleh karyawan karena sistemnya *online*. Solusi untuk permasalahan diatas yaitu sebaiknya pelatihan tersebut diadakan secara *offline* karena akan lebih baik apabila pelatihannya dilakukan secara langsung mengingat semua pelatihan ini ditujukan untuk mengembangkan *skill* dan kinerja karyawan menjadi lebih baik.

Kemudian seperti yang sudah diungkapkan oleh Ibu Astri bahwa Bank Muamalat sendiri menekankan kedisiplinan yang tinggi, sehingga para karyawan dapat memahami dan mengerjakan tugasnya masing-masing dengan teliti, dan selalu melakukan evaluasi untuk menilai keberhasilan atau kegagalan pelatihan. Menentukan efektivitas program dan instruktur dengan memperoleh umpan balik dari semua pemangku kepentingan. Tujuan dilaksanakan pelatihan dan pengembangan juga sebagai berikut:

- a. Penawaran untuk memanfaatkan sumber daya manusia supaya lebih optimal.
- b. Karyawan berpotensi untuk berkembang ke arah peran yang lebih menantang.
- c. Sebagai kunci supaya karyawan tetap relevan di pasar kerja.
- d. Meningkatkan produktivitas dan kepatuhan terhadap standar kualitas.
- e. Meningkatkan inovasi dalam strategi dan produk baru.

- f. Mengurangi pergantian karyawan.
- g. Cara yang sederhana, tercepat, dan paling praktis untuk perluasan bisnis.
- h. Memudahkan perusahaan untuk berhasil menjalankan aktivitas dan meningkatkan pertumbuhan internal.
- i. Meningkatkan reputasi dan profil perusahaan.

Menurut peneliti juga dalam hal ini SDM sangat dibutuhkan dalam perkembangan teknologi yang semakin canggih, peran SDM sangat berpengaruh karena kualitas sumber daya manusia menentukan kemajuan sebuah bisnis di perusahaan. Namun pengembangan SDM di era digital juga juga perlu ditingkatkan agar perusahaan makin inovatif dan berkembang lebih pesat. Sehingga dengan sumber daya manusia yang berkualitas, maka akan membawa perusahaan ke arah yang lebih baik.

BAB V

PENUTUP

A. *Kesimpulan*

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan yang berkaitan dengan Analisis Strategi Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Bank Muamalat KCP Palu Barat maka peneliti menarik kesimpulan bahwa

1. Strategi Bank Muamalat dalam meningkatkan kinerja karyawan yang pertama adalah *Outsourcing* (Pegawai kontrak) diberikan pelatihan mengenai bidang mereka, kedua dari *region* memberikan kelas motivasi guna untuk membuat karyawan semangat dalam melakukan pekerjaannya. Ketiga Bank Muamalat juga memberikan *reward* atau insentif tujuannya untuk meningkatkan motivasi atau kesejahteraan karyawan dan mendorong kinerja yang lebih baik.
2. Kendala dan solusi pengembangan SDM melalui pelatihan dan pengembangan dalam meningkatkan kinerja karyawan yaitu karena pelatihannya semua diadakan secara online maka karyawan memiliki keterbatasan dalam hal mengekspresikan diri dan mempraktekannya karena pasti ada perbedaan antara pelatihan *online* dan *offline* tersebut, kemudian dari pelatihan yang diadakan secara *online* tersebut sedikit susah untuk dipahami oleh karyawan karena sistemnya *online*. Solusinya yaitu sebaiknya pelatihan tersebut diadakan secara *offline* karena akan lebih baik apabila pelatihannya dilakukan secara langsung mengingat semua pelatihan ini

3. ditujukan untuk mengembangkan *skill* dan kinerja karyawan menjadi lebih baik.

Kemudian dapat disimpulkan bahwa tujuan akhir dari penelitian ini adalah dengan adanya kegiatan pelatihan dan pengembangan SDM tersebut yaitu dapat meningkatkan perekonomian masyarakat dan juga menambah kepuasan nasabah tentunya semakin puas nasabah terhadap Kinerja Karyawan Bank Muamalat maka akan meningkat pula keinginan nasabah untuk menabung. Dan tentunya laba di Bank Muamalat pun akan meningkat, sehingga Bank Muamalat dapat menjadi salah satu penggerak perekonomian masyarakat.

B. Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, bahwa Bank Muamalat KCP Palu Barat selalu mengadakan kegiatan pelatihan ini guna meningkatkan produktivitas karyawan. Pelatihan tersebut diharapkan dapat meningkatnya kemampuan yang dimiliki karyawan dan menambah kepercayaan diri dalam bekerja. Pelatihan ini guna untuk melatih kedisiplinan karyawan serta menambah pengetahuan dalam bidang mereka masing-masing.

Kemudian Bagi Bank Muamalat KCP Palu Barat, diharapkan lebih baik lagi dalam berkomunikasi dan memberikan pelayanan pada nasabah. Dengan adanya pelatihan dan pengembangan ini diharapkan dapat semakin mengedepankan pelayanan prima dan memperkuat peran dan tanggung jawab dalam rantai layanan demi meningkatkan kepuasan nasabah, meningkatkan kenyamanan, kepercayaan, serta keamanan nasabah saat bertransaksi di Bank Muamalat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito Albi, Dan Johan Setiawan, *Metodolgi Penelitian Kualitatif*, Cet, I ; Jawa Barat : CV Jejak, 2018. 146
- Atabik, Ahmad, “*Analisis Historis Perkembangan Bank Syariah*” *Ekonomi Dan Bisnis Islam*, STAIN Kudus, Vol. 6, No. 2 September 2013.
<https://Journal.Iainkudus.Ac.Id/Index.Php/IQTISHADIA/Article/View/1109/1038>
- Aminah, Siti Chaniago, “*Perumusan Manajemen Strategi Pemberdayaan Zakat*” *Jurusan Syariah Dan Ekonomi Islam*, Vol. 12 No. 1 Juni 2014.
<https://ejournal.uingusdur.ac.id/index.php/jhi/article/view/529>
- B. Flippo, Edwin *Manajemen Personalialia*, Terjemahan Moh. Mas'ud, Jilid. 1, Jakarta: Erlangga, 1994, 15
- Bachri, Bachtiar S, ”*Meyakinkan Validitas Data Melalui Triangulasi Pada Penelitian Kualitatif*” *Jurnal Teknologi Pendidikan* Vol.10 No.1 2010
- Devra, Desi Devrika, “*Analisis Kinerja Pegawai Melalui Pelaksanaan Pendidikan Dan Pelatihan Kepemimpinan Pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Riau Tahun 2019*” *Jurnal Niara* Vol.13 No.1 2020. <http://journal.unilak.ac.id/index.php/nia/article/view/3723/2156>
- Dipang,Ludfia, ”*Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Pt. Hasjrat Abadi Manado*” *Jurusan Manajemen*, Vol.1 No.3 September 2013
- Dakhi, Yohannes Se, Mm, “*Implementasi Poac Terhadap Kegiatan Organisasi Dalam Mencapai Tujuan Tertentu*” *Stie Nias Selatan*, Oktober 2016, <https://jurnal.dharmawangsa.ac.id/index.php/juwarta/article/view/204/199>
- Eddyyunus, ” *Pengaruh kompetensi sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pegawai kppbc Tipe Madyapabean Tanjung Perak Surabaya*” *Konomi Dan Keuangan*, Vol. 16 No. 3 September 2012.
<https://Ejournal.Stiesia.Ac.Id/Ekuitas/Article/View/355/332>
- Griffin, Ricky W. *Manajemen/ Ricky W. Griffin Diterjemahkan Oleh Gina Gania* – Ed.7, Jil. 1 -. Jakarta: Erlangga 2004
- Gunawan, Arif, “*Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Serta Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Kuantan Singingi*”*Skripsi,Program Studi Manajemen*, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2020

- Hardani, Nur Hikmatul Auliya, Herlmina, Roushandy Asri Fardani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Dhika Juliana Sukmana Dan Ria Rhmatul Istiqomah, *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif Cet.I* ; Yogyakarta : CV . Pustaka Ilmu Group Yogyakarta, 2020. 247
- J Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kuallitatif* Bandung; PT. Remaja Rosdaya, 2002, 10.
- Jafar, Andi Kafrawi, “*Pengaruh Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Asuransi Jiwa Bersama Bumi Putra 1912 Cabang Gowa*” Skripsi, Jurusan Manajemen, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2018
- Juliansyah, Eris, “*Strategi Pengembangan Sumber Daya Perusahaan Dalam Meningkatkan Kinerja Pdam Kabupaten Sukabumi*” Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, Vol. 3 No. 2 Agustus 2017. [Http://Ejournal.Stiepgri.Ac.Id/Index.Php/Ekonomak/Article/View/48/32](http://ejournal.stiepgri.ac.id/Index.php/Ekonomak/Article/View/48/32)
- Kamarulzaman, AKA, Dan M. Dahlan Y. Al-Barry, *Kamus Ilmiah Serapan* Yogyakarta: Absolut 2005, 74
- Kristiyanti, Mariana, “*Peran Indikator Kinerja Dalam Mengukur Kinerja Manajemen*” Fakultas Ekonomi Universitas Aki, Vol. 3 No. 3 September 2012. <https://www.unaki.ac.id/ejournal/index.php/majalah-ilmiah-informatika/article/view/79>
- L. Mathis, Robert & H. Jackson, John., *Human Resource Management* Jakarta : Salemba Empat, 2011, 10.
- Langgeng, Sri Ratnasari, Desi Ulfah, ” *Pengembangan Sumber Daya Manusia, Pelatihan Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan*” Manajemen, Vol. 10 No. 1 Maret 2021. [Https://Www.Journal.Unrika.Ac.Id/Index.Php/Jurnaldms](https://www.journal.unrika.ac.id/Index.Php/Jurnaldms)
- Latifah, Luluk, Dan Iskandar Ritonga, “*Systematic Literature Review SLR: Kompetensi Sumber Daya Insani Bagi Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia*” Jurusan Ekonomi Syaria’h, Vol. 2 No. 1 Juli 2020. <https://jurnal.umt.ac.id/index.php/jieb/article/view/2763/1700>
- Man, Sulai, “*Analisis Peranan Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai*” Akuntanika Vol.6 No.1 2020. [Http://Www.Journal.Poltekanika.Ac.Id/Index.Php/Akt/Article/Viewfile/140/128](http://www.journal.poltekanika.ac.id/Index.Php/Akt/Article/Viewfile/140/128)
- Mulyani, Sri Rory Handriano Dan Sholihin, “ *Peran Pendidikan Dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kelurahan Kelayaan Luar Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin*” Ekonomi Dan Bisnis,

Notoatmodjo, Prof. DR. Soekidjo. *Pengembangan Sumber Daya Manusia* cet. 4, Jakarta : Rineks Cipta, 2009, H. 23-24

Nursam, Nasrullah, “*Manajemen Kinerja*” Prodi Manajemen, Universitas Muslim Indonesia Makassar, Vol.2, No.2 Oktober 2017. <http://Ejournal.Iainpalopo.Ac.Id/Index.Php/Kelola/Article/View/438/338>

Nada, Wahyuni Fatmawati, “*Analisis Strategi Pelayanan Prima Dalam Complain Handling Sebagai Upaya Meningkatkan Kepuasan Nasabah Studi Kasus Pada Bank Muamalat Kcp Madiun*” Skripsi, Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2021, 3.

Nurdin, Fauziah, “*Pandangan Al-Qur’an Dan Hadist Terhadap Etos Kerja*” Fakultas Adab Dan Humaniora, Uin Ar-Raniry, Vol. 17, No. 1, Januari 2020. <https://jurnal.arraniry.ac.id/index.php/almuashirah/article/view/7911/4678>

Penyusun, Tim. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, Makalah Dan Skripsi*. Parepare: STAIN, 2013, 26

Pratama, Dirga, “*Analisa Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Kantor Walikota Dumai Bagian Umum*” Skripsi, Administrasi Negara, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru, 2012

Pita, Dian Sari, “*Analisa Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Bank Mandiri Syariah KCP Medan Pulo Brayan*” Skripsi, Perbankan Syariah, Universitas Muhammadiyah Sumatera Medan, 2019

R, Terry George. *The Principles Of Management*, Illionis: Richard D. Irwin Inc 1973, 12

Rahman, Yudi Ardian, “*Manajemen Sumber Daya Manusia*” Pendidikan Islam, Vol. 4 No. 2 Juli 2020. <https://Jurnal.Stitalishlahbondowoso.Ac.Id/Indes.Php/Tsaqofah/Article/View/84/9>

Ratnasari, Sri Langgeng. Desi Ulfah, “*Pengembangan Sumber Daya Manusia, Pelatihan Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan*” Manajemen, Vol. 10 No. 1 Maret 2021

Robbins, S Dan Coulter, M., *Manajemen*. Edisi Kedelapan, Jakarta : PT Indeks, 2007

- Rahma, Ida, “*Tolak Ukur Perbandingan Negara Indonesia 4.0 Four Point Zero Dengan Negara 5.0 Five Point Zero*” Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri STAIN , Vol. 3 No. 2 Desember 2020. <http://journal.unigha.ac.id/index.php/JSH/article/view/313/334>
- Rosna, Dyah Yustanitoi, “*Analisis Kinerja Perbankan Studi Komparasi Antara Perbankan Syariah Dan Konvensional*” Staf Pengajar Amikom Cipta Darma Surakarta, Vol. 18 No. 2 Juli 2014. <https://journal.uui.ac.id/JSB/article/view/3819/3393>
- Rezeki, Sari Harahap, “*Pengaruh Strategi Pengembangan Sumber Daya Insani Terhadap Peningkatan Kinerja Dan Mutu Pelayanan Pada Pt. Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Medan*” Skripsi, Pascasarjana, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, 2016
- Rahman, Fathor, “*Konsep Kompensasi Tafsir Al Quran Dan Hadist Pendekatan Tematik*” Stai Al-Qodiri Jember, Vol. 2 No. 2 Februari 2017 <http://ejournal.stismu.ac.id/ojs/index.php/qolamuna/article/view/43/41>
- Samsuni, “*Manajemen Sumber Daya Manusia*” Al Falah, Vol. Xvii No. 31 2017, <https://ejournal.staialfalahbjb.ac.id/index.php/alfalahjikk/article/view/19/88>
- Sastrohadiwiryo, Siswanto. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia: Pendekatan Administrasi Dan Operasional*. Jakarta : Bumi Aksara, 2002, 57.
- Simamora, Henry. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Stie Ykpn 2004, 17
- Susan, Eri, “*Manajemen Sumber Daya Manusia*” Manajemen Pendidikan Islam, Vol. 9, No. 2 Agustus 2019. <https://jurnal.iain-bone.ac.id/index.php/adara/article/viewfile/429/354>
- Saepudin, Encep Dan Mintaraga Eman Surya, “*Model Produktivitas Kerja Ditinjau Dari Perspektif Al Quran*” Uin Maulana Malik Ibrahim Malang, Vol. Xviii, No. 1, Maret 2017 <https://media.neliti.com/media/publications/70583-ID-model-produktivitas-kerja-ditinjau-dari.pdf>
- Umar, Husein, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tasir Bisnis*, cet, IV: Jakarta: PT Raja Grafindo, 2000.
- Utami, Sitti Rahmi, Muhammad Ali Dan Mursalim Nohong, “*Strategi Penerapan Knowledge Management Pada Karya*” Program Magister Manajemen, Vol. 5 No. 1 Juni 2016. <http://pasca.unhas.ac.id/jurnal/files/554848bc7b74e6b2e802843f64cd220b.pdf>

Widyawati, *“Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Sulselbar Parepare”* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri IainParepare, 2019

Wulandari, Tri.Rafika Rahmawati, Dan Muhammad Syafaat, *“Strategi Peningkatan Jumlah Nasabah Produk Tabungan Zaitun Di PT. BPRS Riyal Irsyadi”* Perbankan Syariah, UIN Datokarama Palu Vol. 4 No. 2 Tahun 2022

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

1. Strategi apa yang dilakukan dalam pelaksanaan dan pengembangan SDM pada Bank Muamalat KCP Palu Barat?
2. Dalam hal mengembangkan kualitas produk kepada masyarakat planning dan perencanaan apa yang digunakan, dan strategi apa yang dilakukan untuk menjabai tujuan tersebut?
3. Pelatihan apa yang pernah dilakukan dalam meningkatkan kinerja karyawan?
4. Apakah pembagian tugas dan wewenang di Bank Muamalat sudah berjalan dengan lancar?
5. Apakah pelatihan dirasakan bisa meningkatkan kinerja karyawan?
6. Apakah pelatihan dan pengembangan SDM yang dilakukan sudah efektif atau sudah berdasarkan prinsip?
7. Bagaimana mekanisme yang digunakan dalam melakukan evaluasi kinerja karyawan?
8. Strategi apa yang dilakukan untuk pengembangan SDM dalam menghadapi era digitalisasi?
9. Apa saja kendala atau permasalahan yang dihadapi dalam pengelolaan karyawan di Bank Muamalat KCP Palu Barat?
10. Apakah ada kegiatan penggerak karyawan seperti pemberian motivasi, pemberian petunjuk pekerjaan, dan komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan kepada karyawan?

LAMPIRAN SKRIPSI

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



A. Identitas Diri

Nama : Atika Safitri
Tempat, tanggal lahir : Palu, 17 Agustus 2001
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat : JL. Asam III No.6
No. Hp : 082293725017
Email : atikaasafitri17@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

SD : SDN 12 Palu Barat
SMP : SMP Negeri 14 Palu
SMA : SMA Negeri 2 Palu

DOKUMENTASI WAWANCARA



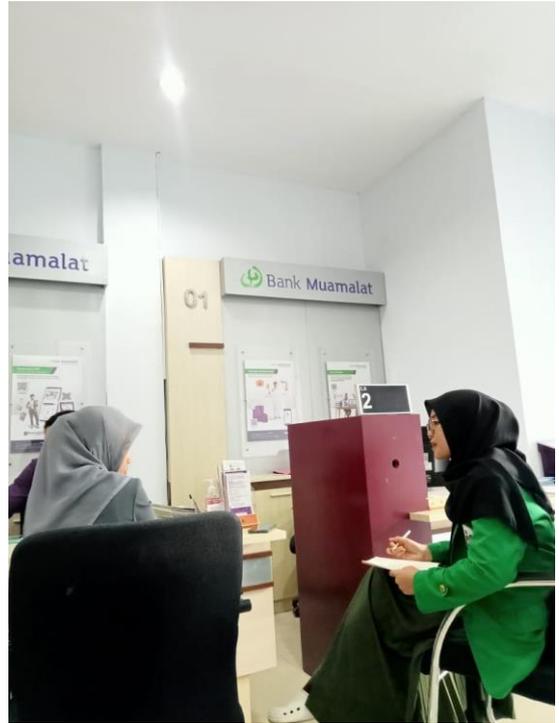
Wawancara 1 : Ibu Astri Risnawati (Supervisor)



Wawancara 2 : Bapak Junaidi (Customer Service)



Wawancara 3 : Bapak Moh. RizkyAditya (Teller)



wawancara 4 : Ibu Chika (RM Funding)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU

جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو

STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Diponegoro No.23 Palu. Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.
Website : www.iainpalu.ac.id email: humas@iainpalu.ac.id

PENGAJUAN JUDUL SKRIPSI

Nama : Atika Sapitri NIM : 195150122
TTL : Palu, 17 Agustus 2001 Jenis Kelamin : Perempuan
Jurusan : Perbankan Syariah Semester : 6
Alamat : Jl. Asam III No. 6 HP : 0822-93725017

Judul :

- o Judul I
Analisis Strategi Pengembangan sumber daya manusia dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan pada Bank Mega Syariah Kota Palu.
- o Judul II
Peran intermediasi sosial perbankan Syariah dalam meningkatkan fasilitas pembiayaan bagi Masyarakat (studi pada Bank BSI Palu)
- o Judul III
Analisis Respon Masyarakat terhadap fasilitas BRIink OI desa Tibo kec. Sindue Tombakabata kab. Donggala.

Palu, 30 Mei 2022

Mahasiswa,

Atika Sapitri

NIM 195150122

Telah disetujui penyusunan skripsi dengan catatan :

Pembimbing I : Dr. Ati Aisyah

Pembimbing II : Rizki Amalia
a.n. Dekan
Wakil Dekan BIDANG AKADEMIK DAN
KELEMBAGAAN,

Dr. Ermawati, S.Ag., M.Ag
NIP. 19770331 200312 2 002

Ketua Jurusan,

Irham Palawatu S.E., MS.A., AK., C.A.
NIP. 197805052015031001

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU
NOMOR : 700 TAHUN 2022**

TENTANG

**PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALU
TAHUN AKADEMIK 2021/2022**

- Membaca : Surat saudara : **Atika Safitri / NIM 19.5.15.0122** mahasiswa jurusan **Perbankan Syariah** Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu, tentang pembimbingan penulisan skripsi pada program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu dengan judul skripsi : **Analisis Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Bank Mege Syariah Kota Palu**
- Menimbang : a. Bahwa untuk kelancaran pelaksanaan pembimbingan skripsi tersebut, dipandang perlu untuk menunjuk dosen pembimbing mahasiswa yang bersangkutan.
b. Bahwa mereka yang namanya tercantum dalam keputusan ini dipandang cakap dan mampu melaksanakan tugas pembimbingan tersebut.
c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan b tersebut, dipandang perlu menetapkan Keputusan Dekan dan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 2013 tentang Standar Pendidikan Nasional
4. Peraturan Presiden Nomor 51 Tahun 2013 tentang Perubahan STAIN Palu menjadi IAIN Palu;
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 92 Tahun 2013 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja IAIN Palu;
6. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor In.18/R/KP/07.6/73/2014 tentang Pengangkatan Wakil Rektor dan Dekan di Lingkungan IAIN Palu.
7. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2016 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Agama Nomor 47 Tahun 2015 tentang Statuta Insitut Agama Islam Negeri Palu

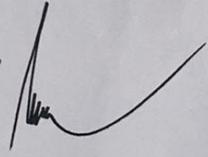
MEMUTUSKAN

- Menetapkan : KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU TENTANG PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TAHUN AKADEMIK 2021/2022
- PERTAMA : 1. **Dr. Sitti Aisyah, S.EI., M.EI** (Pembimbing I)
2. **Rizki Amalia, S.Si., M.Ak** (Pembimbing II)
- KEDUA : Pembimbing I bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan substansi/isi skripsi.
Pembimbing II bertugas memberikan bimbingan berkaitan dengan metodologi penulisan skripsi.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya Keputusan ini, dibebankan pada anggaran DIPA UIN DATOKARAMA Palu Tahun Anggaran 2022.
- KEEMPAT : Jangka waktu penyelesaian skripsi dimaksud selambat-lambatnya 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal ditetapkannya Keputusan ini.
- KELIMA : Segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya, apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini.

Ditetapkan di : Palu

Pada Tanggal : 03 Juni 2022

Dekan,


Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I
NIP. 19650505 199903 1 002

Tembusan :

1. Dosen Pembimbing yang bersangkutan;
2. Mahasiswa yang bersangkutan;



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU

جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو

STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Diponegoro No.23 Palu. Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.
Website : www.uindatokaramapalu.ac.id email: humas@uindatokaramapalu.ac.id

Nomor : 1775 / Un.24 / F.IV / PP.00.9 / 04 / 2023 , 14 April 2023
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : : Izin Penelitian

Yth.
Pimpinan Bank Muamalat KCP Palu Barat
di -
Tempat

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat disampaikan bahwa mahasiswa (i) yang tersebut di bawah ini :

Nama : Atika Safitri
NIM : 19.5.15.0122
TTL : Palu, 17 Agustus 2001
Semester : VIII
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Ekonomi Syariah
Alamat : Jl. Asam III No. 6

Bermaksud mengadakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul: ***“Analisis strategi Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kerja Karyawan pada Bank Muamalat KCP Palu Barat Kota Palu”***

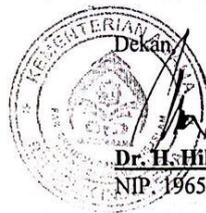
Dosen Pembimbing :

1. Dr. Sitti Aisyah, S.E.I., M.E.I
2. Rizki Amalia, S.Si., M.Ak

Untuk maksud tersebut diharapkan kiranya kepada yang bersangkutan dapat diberikan izin untuk mengadakan penelitian di Bank Muamalat KCP Palu Barat

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalam.



Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I
NIP. 19650505 199903 1 002

