

**ANALISIS PERAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DAL AM  
MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA BANK  
MEGA SYARIAH KC. PALU**



**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Mengikuti Seminar Proposal Skripsi  
pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas  
Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Datokarama Palu*

Oleh

**RIFANDI  
NIM: 17. 3. 15. 0122**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
DATOKARAMA PALU  
2022**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penulis yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Analisis kualitas pelatihan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Bank Mega Syariah KC. Palu” benar adalah hasil karya penulis sendiri, jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dianggap batal demi hukum.

Palu, 12 Agustus 2022 M  
14Muharram 1443 H

Penulis



Rifandi

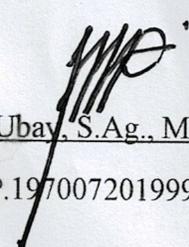
NIM: 17.3.15.0122

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Analisis peran Pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Bank Mega Syariah KC. Palu” oleh RIFANDI NIM: 17. 3. 15. 0122, mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah untuk diseminarkan.

Palu, 12 Agustus 2022 M.  
14 Muharram 1443 H.

Pembimbing I,

  
Dr. Ubay, S.Ag., M.S.I

NIP.19700720199903 1 008

Pembimbing II,

  
Rizki Amalia, S.Si., M.Ak

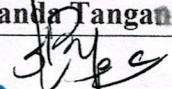
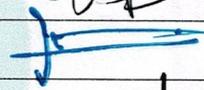
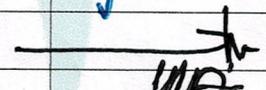
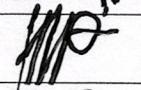
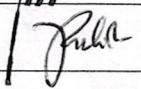
NIP.19910901201903 2 019

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi saudara Rifandi, NIM. 17.3.15.0122 dengan judul “*Analisis peran pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Bank Mega Syariah KC.Palu*” yang telah diujikan dihadapan dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) DK Palu pada tanggal 29 Agustus 2022 M, yang bertepatan dengan Bulan Rajab 1443 H, dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Perbankan Syariah dengan beberapa perbaikan.

Palu, 29 Agustus 2022 M  
Rajab 1443 H

### DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Dr. Ermawati, S.Ag., M.Ag	
Penguji I	Syaifullah MS, S.Ag., M.S.I	
Penguji II	Nursyamsu, S.H.I., M.S.I	
Pembimbing I	Dr.Ubay, S.Ag., M.S.I	
Pembimbing II	Rizki Amalia, S.Si., M.Ak	

Mengetahui

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Ketua  
Jurusan Perbankan Syariah

Irham Pakawati, S.E., MSA., Ak.  
NIP. 19681231 1997031 010

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ الصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ

سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur kehadiran Allah Swt, karena hanya berkat izin dan kuasa-Nya lah sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PERAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN PADA BANK MEGA SYARIAH KC PALU”** dengan baik.

Shalawat dan salam, senantiasa dilimpahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad Saw, serta para sahabat, sanak keluarga dan pengikutnya.

Selama dalam penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari berbagai hambatan, namun alhamdulillah berkat usaha, kerja keras, kesabaran, do'a serta dukungan baik bersifat materi maupun bersifat moril sehingga hambatan tersebut dapat teratasi dan kemudian skripsi ini terselesaikan.

Akhirnya penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Yang tercinta kedua orang tua penulis Bapak Sadran. H dan Ibunda Warni yang telah membesarkan, mendidik, mendo'akan, dan memberi kesempatan kepada penulis untuk belajar di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah UIN Datokara Palu, serta membiayai dan memotivasi

penulis hingga dapat menyelesaikan studi dari jenjang pendidikan dasar sampai perguruan tinggi saat ini.

2. Bapak Prof. Dr. H. Saggaf Sulaiman Pettalongi, M.Pd. selaku Rektor UIN Dato Karama Palu beserta para Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga Prof. Dr. H. Abidin, S.ag M.Ag. Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan Dr. H. Kamarudin, M.Ag. Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama Dr. Muhammad Idhan, S.Ag, M.Pd yang telah mendorong dan memberikan kebijakan kepada penulis dalam berbagai hal yang berhubungan dengan studi di UIN Datokarama Palu.
3. Bapak Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Ibu Dr. Ermawati, S.Ag., M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan, Bapak Drs. Saprudin, M.H.I selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, Bapak Dr. Malkan, M.Ag selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Alumni dan Kerja Sama yang telah memberikan beberapa kebijakan khususnya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ketua Jurusan Perbankan Syariah Bapak Irham Pakawaru, S.E., MSA. AK dan Bapak Abdul Jalil, S.E., M.M selaku Sekertaris Jurusan Perbankan Syariah, yang telah banyak membantu dan membimbing penulis selama perkuliahan berlangsung.

5. Bapak Dr. Ubay, S.Ag., M.Si. selaku Pembimbing I dan Ibu Rizki Amalia, S.Si., M. Ak selaku Pembimbing II dengan ikhlas memberikan perhatian penuh kepada penulis, membimbing, mendorong serta memberi semangat dalam menyusun skripsi ini.
6. Bapak Irham Pakawaru, S.E., MSA. AK. selaku dosen penasehat akademik penulis yang selalu memberikan bimbingan dan motivasi dalam menyelesaikan perkuliahan di UIN Datokarama Palu.
7. Seluruh Dosen dan Pendidik yang telah mengajarkan ilmunya kepada penulis selama mengikuti perkuliahan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.
8. Kepala Perpustakaan UIN Datokarama Palu Ibu Supiani, S.Ag. Serta seluruh staf yang dengan tulus memberikan pelayanan dalam mencari referensi sebagai bahan skripsi sehingga menjadi sebuah karya ilmiah.
9. Bapak Haga Kaporina selaku Branch Manager dan Bapak Dicky Prayudha selaku Brand Officer di Bank Mega Syariah KC Palu yang bersedia membantu, memberikan informasi dan data-data yang dibutuhkan Penulis sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini.
10. Seluruh pihak keluarga yang selama ini selalu membantu dan memberikan Motivasi sepanjang perjalanan pendidikan penulis

11. Rekan-rekan mahasiswa UIN Datokarama Palu yang banyak memberikan bantuan, dorongan dan kerja sama terhadap peneliti selama perkuliahan dan penyusunan skripsi ini

Akhir kata, semoga segala bantuan baik moril maupun materil yang telah diberikan merupakan amal sholeh dan mendapatkan pahala yang berlipat ganda di sisi Allah swt.

Palu, 12 Agustus 2022 M.  
14 Muharram 1443 H.

Rifandi

NIM :17.3.15.0122

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
D. Penegasan Istilah .....	5
F. Garis-Garis Besar Isi .....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	8
B. Pendidikan .....	11
C. Pelatihan .....	14
D. Kinerja Pegawai .....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan dan Desain Penelitian.....	35
B. Lokasi Penelitian .....	35
C. Kehadiran Peneliti .....	36
D. Data dan Sumber Data.....	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Teknik Analisis Data.....	40
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	41

**BAB IV HASIL PENELITIAN**

- A. Gambaran Umum Bank Mega Syariah KC Palu ..... 44
- B. Peran pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Bank Mega Syariah KC Palu..... 49
- C. Kendala dan solusi dalam pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan pada Bank Mega Syariah KC Palu ..... 57

**BAB V PENUTUP**

- A. Kesimpulan ..... 59
- B. Implikasi penelitian ..... 60

**DAFTAR PUSTAKA**

**DOKUMENTASI**

**LAMPIRAN LAMPIRAN**

**DAFTAR RIWATAT HIDUP**

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi saudara Rifandi, NIM. 17.3.15.0122 dengan judul “*Analisis peran pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Bank Mega Syariah KC.Palu*” yang telah diujikan dihadapan dewan penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) DK Palu pada tanggal 29 Agustus 2022 M, yang bertepatan dengan Bulan Rajab 1443 H, dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi pada Jurusan Perbankan Syariah dengan beberapa perbaikan.

Palu, 29 Agustus 2022 M  
Rajab 1443 H

### DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Dr. Ermawati, S.Ag., M.Ag	
Penguji I	Syifullah MS, S.Ag., M.S.I	
Penguji II	Nursyamsu, S.H.I., M.S.I	
Pembimbing I	Dr.ubay, S.Ag., M.S.I	
PembimbingII	Rizki Amalia, S.Si., M.Ak	

Mengetahui

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Ketua  
Jurusan Perbankan Syariah

Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I.

NIP. 19650505 199903 002

Irham Pakawaru, S.E., MSA., Ak.

NIP. 19681231 1997031 010

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran I Pedoman Wawancara

Lampiran II Daftar Informan

Lampiran III Pengajuan Judul Skripsi

Lampiran IV Surat Penunjukan Bimbingan Skripsi

Lampiran V Undangan Menghadiri Seminar Proposal Skripsi

Lampiran VI Daftar Hadir Seminar Proposal Skripsi

Lampiran VII Surat Izin Penelitian

Lampiran VIII Surat Keterangan Penelitian

Lampiran IX Kartu Seminar Proposal Skripsi

Lampiran X Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi

Lampiran XI Dokumentasi

Lampiran XII Daftar Riwayat Hidup

## ABSTRAK

**Nama** : RIFANDI  
**NIM** : 17.3.15.0122  
**Judul Skripsi** : Analisis Peran Pendidikan dan Pelatihan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Bank Mega Syariah KC Palu

---

Skripsi ini berkenaan dengan “Analisis Peran Pendidikan dan Pelatihan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan pada Bank Mega Syariah KC Palu”. Pokok dari permasalahan ini adalah bagaimana peran pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Bank Mega Syariah KC Palu. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui peran pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Bank Mega Syariah KC Palu

Metode penelitian ini yang digunakan adalah studi lapangan yang menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, dengan melalui sumber data primer dan sekunder, data diperoleh melalui teknik observasi, *Interview* (wawancara), dan dokumentasi. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Adapun pengujian keabsahan data dilakukan dengan cara trigulasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran pendidikan dan pelatihan sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Bank Mega Syariah KC Palu. Pendidikan dan pelatihan di jalankan sesuai dengan standar yang telah ditentukan, sehingga karyawan dapat bekerja dengan baik dan benar sesuai apa yang diharapkan oleh instansi berdasarkan posisi mereka masing-masing.

Dari hasil penelitian, disarankan kepada karyawan agar mengikuti semua program pendidikan dan pelatihan dengan baik dan memperhatikan betul apa yang telah di ajarkan dalam pendidikan dan pelatihan tersebut sehingga bisa menciptakan suasana kinerja yang nyaman dan lebih baik dalam pelayanan terhadap semua pihak. yang dimiliki dari seorang *customer service* itu sendiri.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Perkembangan dunia semakin lama mengalami kemajuan yang pesat. Kemajuan di berbagai bidang termasuk teknologi telah menjadi sesuatu yang tidak dapat ditolak. Pergantian teknologi dari yang lama menjadi yang baru, menuntut adanya pembelajaran agar dapat mengusainya. Perkembangan usaha dalam dunia bisnis, akan sangat terbantu dengan adanya kemajuan teknologi. Perusahaan sebagai salah satu pelaku bisnis harus mampu menghadapi perubahan dan perkembangan yang ada. Perubahan dalam bidang teknologi maupun sosial akan memberikan dampak yang buruk apabila tidak ditanggapi dengan tepat. Ketidaksiapan dalam menanggapi terjadinya perkembangan teknologi yang semakin pesat, akan menjadi penghalang utama dalam pencapaian tujuan perusahaan. Dalam 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.<sup>1</sup>

Kemudahan pesaing-pesaing baru untuk masuk dalam dunia bisnis, mengakibatkan adanya persaingan yang semakin ketat. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, peran sumber daya manusia yang berkualitas akan sangat membantu pencapaian tujuan perusahaan. Dengan memiliki sumber daya

---

<sup>1</sup>Rizky Nadilla, “Analisis Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT Bank Muamalat Indonesia Cabang Malang”. (Skripsi Tidak Diterbitkan Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur), 1

manusia yang berkualitas, perusahaan akan dapat memanfaatkan kemajuan teknologi untuk menjaga kelangsungan hidup usaha. Setiap manusia dibekali kemampuan berupa kelebihan dan kekurangan yang berbeda-beda antara yang satu dengan yang lainnya. Perangkat kapital yang dimiliki perusahaan tidak akan beroperasi secara efisien apabila operator tidak terampil dan menguasainya. Investasi dalam teknologi yang dilakukan perusahaan hanya akan memberikan keunggulan kompetitif yang terbatas, karena semua yang mengoperasikannya adalah sumber daya manusia atau karyawan.<sup>2</sup>

Berdasarkan pendapat Hadari dalam Ma'ruf Abdullah bahwa tanpa memiliki sumber daya manusia yang kompetitif, sebuah perusahaan akan mengalami kemunduran dan akhirnya dapat tersisih karena ketidakmampuannya dalam menghadapi pesaing, kondisi seperti itu mengharuskan perusahaan untuk melakukan pembinaan karier bagi para pekerja. Pengembangan karyawan sangat bermanfaat untuk karyawan dan masa depan perusahaan guna menghindari adanya penurunan kinerja perusahaan dari kemajuan era globalisasi. Zaman serba modern ini, perusahaan sudah banyak menggunakan fasilitas canggih maka tenaga kerja yang perusahaan miliki disesuaikan dengan bekal pelatihan agar bisa bekerja dengan baik. Sumber daya manusia dalam suatu perusahaan memerlukan peningkatan atau pengembangan agar dicapai suatu hasil kerja yang optimal, maka suatu institusi apapun memiliki unit atau divisi atau departemen yang menangani pengembangan sumber daya manusia atau *Human Resources Development (HRD)*. Kinerja merupakan prestasi kerja yang dihasilkan dari implementasi rencana kerja

---

<sup>2</sup> Ibid., 2

yang dibuat oleh suatu institusi yang dilaksanakan oleh pimpinan dan karyawan (SDM) yang bekerja di institusi itu baik pemerintah maupun perusahaan (bisnis) untuk mencapai tujuan organisasi.<sup>3</sup>

Kualitas sumber daya manusia juga harus ditingkatkan kepada seluruh karyawan yang ada didalam bank, terutama bagi karyawan yang lama perlu diberikan pelatihan dan pengembangan diri, baik didalam maupun di luar perusahaan. Kemudian pelatihan dan pengembangan karyawan harus pula dilakukan penyesuaian-penyesuaian seperti pemberian kompensasi yang adil termasuk berbagai fasilitas kesejahteraan terhadap karyawan. Untuk memiliki karyawan yang benar-benar profesional seperti yang diinginkan oleh bank bukanlah perkara mudah. Banyak hal yang harus dilakukan, sehingga karyawan yang diperoleh nantinya benar-benar memiliki kemampuan yang diinginkan. Disamping itu bank juga merancang bagian- bagian yang ada dalam dunia perbankan sesuai dengan kebutuhannya. Bank juga harus merancang uraian-uraian tugas-tugas yang harus dijalankan seorang karyawan, wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Semua ini dilakukan agar pekerjaan yang akan dijalankan nantinya benar-benar sesuai alur kerja yang ada di bank. Tanpa uraian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang jelas dan transparan, maka SDM yang berkualitaspun akan terhambat kerjanya. Kegiatan seperti ini disebut sebagai merancang analisis jabatan (*job analysis*).<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup>Ma'ruf Abdullah, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014), 4.

<sup>4</sup>Ibid., 5

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti di lapangan bahwa bidang-bidang pelatihan yang menjadikan kualitas SDM dapat meningkatkan kinerja pegawai pada Bank Mega Syariah KC. Palu diarahkan pada penguasaan *Core Competency*, *Leadership Competency*, *Technical Competency*, *Officer Development Program* dan sertifikasi manajemen risiko. *Core Competency*, merupakan kemampuan utama yang harus dimiliki oleh seluruh karyawan BMS. Yaitu, Pemahaman visi, misi dan nilai-nilai perusahaan. Seperti *service excellence*, syariah banking operation dan sebagainya. *Leadership Competency*, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh seorang pimpinan lini (*supervisory*) hingga eksekutif (*division head*) dalam bentuk pengelolaan anak buah, perencanaan, manajemen, pengambil keputusan dan sebagainya. *Technical Competency*, merupakan kemampuan yang harus dimiliki terkait dengan spesialisasi bagian masing-masing. Yaitu, akuntansi, *salesmanship*, rekrutmen, legal, audit dan sebagainya. *Officer Development Program*, yaitu program rekrutmen dan tenaga pimpinan yang disesuaikan dengan kebutuhan bisnis dan *supporting*. Selain itu, BMS juga akan melakukan sertifikasi manajemen risiko kepada SDM di level-level tertentu.

Berdasarkan dari uraian di atas peneliti tertarik untuk mengangkat judul proposal skripsi “Analisis Kualitas pelatihan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Bank Mega Syariah KC. Palu”

### **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana peran pendidikan dan pelatihan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Bank Mega Syariah KC. Palu ?

2. Apa saja kendala-kendala dan solusi dalam pelatihan untuk meningkatkan kinerja pegawai pada Bank Mega Syariah KC. Palu ?

### ***C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian***

Tujuan dari penelitian ini adalah ingin mendeskripsikan analisis Kualitas pelatihan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Bank Mega Syariah KC. Palu.

#### **1. Manfaat Penelitian**

- a. Manfaat penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan yang lebih dibidang perbankan khususnya mengenai Kualitas pelatihan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Bank Mega Syariah KC. Palu.
- b. Penelitian ini juga diharapkan memberi manfaat dan menjadi bentuk kontribusi yang positif dan referensi bagi Bank Mega Syariah KC Palu dalam meningkatkan kinerja pegawai.

### ***D. Penegasan Istilah***

Untuk menghindari adanya kemungkinan penafsiran yang salah tentang istilah yang digunakan dalam penulisan judul proposal skripsi diatas, maka penulis merasa perlu untuk memberikan penegasan terlebih dahulu pada istilah-istilah yang terdapat dalam judul, dan pembatasan masalahnya sebagai berikut:

#### **1. Kualitas pelatihan**

Kualitas adalah kesesuaian untuk penggunaan (*fitness for use*). Dengan kata lain suatu produk (barang atau jasa) hendaklah sesuai dengan apa yang dibutuhkan atau diharapkan oleh penggunanya.<sup>5</sup>Sedangkan pelatihan

---

<sup>5</sup>M. Prawiro, Pengertian Kualitas. <http://www.maxmanroe.com/vid/manajemen/pengertian-kualitas.html> (1 November 2021)

adalah merupakan wadah lingkungan bagi karyawan, dimana mereka memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan, dan perilaku spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan.<sup>6</sup>

## 2. Kualitas Pendidikan

Pentingnya tingkat pendidikan dalam meningkatkan kinerja pegawai sangat ditentukan oleh tingkat pendidikan. Tentunya ketika tingkat pendidikan tidak sesuai dengan perencanaan kerja yang dilaksanakan maka akibatnya kinerja yang dilakukan pegawai tidak seperti yang direncanakan sebelumnya.

## 3. Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai adalah merupakan hasil kinerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam situasi organisasi baik secara kualitatif maupun kuantitatif sesuai dengan kewenangan, tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral ataupun etika.<sup>7</sup>

### ***E. Garis-Garis Besar Isi Skripsi***

Proposal Skripsi ini disistematiskan menjadi tiga bab yang setiap babnya terdiri dari beberapa sub bab.

---

<sup>6</sup>Agus Salim, "Pengaruh Pelatihan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Sulselbar Cabang Kabupaten Luwu Timur". (Skripsi Tidak Diterbitkan, Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, 2016), 14

<sup>7</sup>Poppy, Kinerja karyawan dan faktor mempengaruhinya (Online) <https://www.talenta.co/blog/insight-talenta/kinerja-karyawan-dan-faktor-faktor-yang-mempengaruhinya/> diakses pada tanggal 18 Juli 2021

Bab I, berisikan tentang pendahuluan yang mengemukakan beberapa hal pokok dan mengetengahkan beberapa landasan dasar dalam pembahasan skripsi yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, pengertian judul dan garis-garis besar isi proposal skripsi.

Pada bab II pembahasan Proposal Skripsi ini, mengemukakan beberapa hal yang mengangkat kajian pustaka dan pembahasan inti yaitu: Analisis kualitas pelatihan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Bank Mega Syariah KC. Palu

Bab III, berisikan tentang metode-metode yang digunakan dalam penelitian ini, yang mencakup beberapa hal, yaitu jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta pengecekan keabsahan data.

Bab IV membahas tentang gambaran umum Bank Mega Syariah KC Palu, serta membahas tentang hasil penelitian yang mencakup tentang peran pendidikan dan pelatihan dan kendala serta solusi yang dihadapi dalam pelatihan untuk meningkatkan kinerja karyawan pada Bank Mega Syariah KC Palu.

Bab V yaitu penutup, terdiri dari kesimpulan dan implikasi penelitian.



**BAB II**  
**KAJIAN PUSTAKA**

**A. Penelitian Terdahulu**

Untuk menghindari adanya kesamaan hasil penelitian serta untuk mendukung penelaahan yang lebih komprehensif, maka diperlukan kajian atas hasil penelitian yang pernah ada pada permasalahan yang hampir sama. Adapun hasil penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan atau hampir sama dengan judul penelitian diantaranya adalah:

<b>No</b>	<b>Nama</b>	<b>Judul</b>	<b>Jenis penelitian</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Mirsal	Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Batusangkar tahun 2017 Universitas Putra Indonesia YPTK Padang	Kualitatif	Kinerja karyawan	Analisis pendidikan dan pelatihan

2	Dati Sacia Ilya	Analisis Pengembangan Karyawan Dalam Peningkatan Kinerja Perusahaan (studi pada BCA Kantor Cabang Utama Bandar Lampung) pada tahun 2017 Universitas Lampung	Kualitatif	Persamaan terletak Analisis dan kinerja	Analisis pendidikan dan pelatihan
3	Sulia Megarani	Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Sogan Batik Rejodani, Sleman, Yogyakarta	Kualitatif	Persamaan terletak pada kinerja karyawan	Analisis pendidikan dan pelatihan

Penelitian, Jurnal dari Mirsal yang berjudul Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Batusangkar tahun 2017 Universitas Putra Indonesia YPTK Padang. Penelitian ini menjelaskan bahwa strategi pengembangan sumber daya manusia difokuskan pada upaya menyempurnakan dan mengefektifkan aspek-aspek SDM menjadi lebih profesional, berkualitas dan secara konsisten menjalankan budaya perusahaan guna mendukung pertumbuhan bisnis. Pengembangan SDM dimulai sejak perekrutan karyawan yang dibutuhkan oleh bank tersebut kemudian dilanjutkan dengan proses orientasi terhadap

karyawan. Setelah karyawan bekerja pada bank kemudian diadakan pelatihan dan pendidikan dalam rangka meningkatkan kemampuan para karyawan baik mengenai operasional bank secara umum dan pengenalan terhadap perwujudan syariah dalam perbankan.<sup>1</sup>

Skripsi dari Dati Sacia Ilya dengan judul Analisis Pengembangan Karyawan Dalam Peningkatan Kinerja Perusahaan (studi pada BCA Kantor Cabang Utama Bandar Lampung) pada tahun 2017 Universitas Lampung. Penelitian mengungkapkan bahwa karyawan mampu menghadapi segala perubahan baik lingkungan internal maupun eksternal setelah dibekali pelatihan yang mumpuni dan berdampak positif bagi kinerja perusahaan. Karyawan dievaluasi kembali setelah pelatihan dan diberikan motivasi penilaian prestasi sesuai individu. Dengan pengetahuan baru, pelayanan terhadap nasabah, pengetahuan terhadap strategi-strategi terasa lebih sistematis. Perusahaan telah menyiapkan bibit unggul dari karyawan tetap untuk meningkatkan kemampuan karyawan itu sendiri dan dana yang disediakan oleh BCA Kantor Cabang Utama Bandar Lampung untuk pengembangan karyawan ternyata sangat efektif.<sup>2</sup>

Skripsi dari Sulia Megarani pada tahun 2016 yang berjudul “Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Sogan Batik Rejodani, Sleman, Yogyakarta. Penelitian ini menjelaskan bahwa strategi yang digunakan

---

<sup>1</sup>Mirsal, Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Batusangkar, Jurnal, Fakultas Ekonomi, Universitas Putra Indonesia YPTK Padang, 2017.

<sup>2</sup>Dati Sacia Ilya, Analisis Pengembangan Karyawan Dalam Peningkatan Kinerja Perusahaan (studi pada BCA Kantor Cabang Utama Bandar Lampung) Skripsi tidak diterbitkan (Bandar Lampung: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung , 2017).

perusahaan Sogan Batik Rejodani dalam upaya peningkatan kinerja karyawannya yaitu dengan menggunakan dan memaksimalkan sistem manajemen SDM perusahaan melalui tiga proses, yaitu proses pengadaan SDM berupa rekrutmen, seleksi, dan penempatan SDM. Proses penggunaan SDM berupa spesifikasi latar belakang pendidikan, kemampuan yang dimiliki, dan kesempatan memperoleh pelatihan-pelatihan khusus, serta proses pemeliharaan SDM yang ada di perusahaan berupa upaya pengembangan SDM melalui pemberdayaan dan motivasi kerja serta menggunakan dan memanfaatkan sistem penilaian kinerja karyawan sebagai perbaikan.<sup>3</sup>

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang disusun oleh peneliti terdapat pada obyek penelitian yaitu analisis kualitas pelatihan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Bank Sulteng dalam hal karakteristik Bank Sulteng, produk Bank Sulteng, pelayanan Bank Sulteng, dan laporan keuangan Bank Sulteng Sehingga dalam penelitian ini akan melibatkan pegawai Bank Sulteng untuk mengetahui seperti apa kualitas SDM dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Bank Sulteng.

## ***B. Pendidikan***

Pendidikan merupakan upaya untuk mengembangkan sumber daya manusia, terutama untuk mengembangkan kemampuan intelektual dan kepribadian manusia. Pendidikan adalah segala sesuatu untuk mengembangkan kepribadian dan kecakapan fisik dan mental manusia seumur hidup baik didalam dan diluar sekolah. Meskipun pelatihan merupakan bagian dari pendidikan, tetapi

---

<sup>3</sup>Sulia Megarani, Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan pada Perusahaan Sogan Batik Rejodani, Skripsi, Fakultas Dakwah (Yogyakarta: Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, 2016).

melibatkan proses pembelajaran untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan di luar sistem pendidikan dalam waktu yang relatif singkat, dan mengadopsi metode yang lebih mengutamakan praktik dari pada teori. Menurut Siagian Sodang Pendidikan adalah keseluruhan proses, teknik dan metode belajar mengajar yang mentransfer pengetahuandari satu orang ke orang lain menurut standar yang telah ditetapkan.<sup>4</sup>

Menurut Simamora pendidikan di bedakan menjadi dua jenis yaitu:

1. Pendidikan umum

Yaitu pendidikan yang di laksanakan di dalam dan di luar sekolah, baik yang di selenggarakan oleh pemerintah maupun swasta, dengan tujuan mempersiapkan dan mengusahakan para peserta pendidikan memperoleh pengetahuan umum.

2. Pendidikan kejuruan

Yaitu pendidikan umum yang di rencanakan untuk mempersiapkan para peserta pendidikan maupun melaksanakan pekerjaan sesuai dengan bidang kejuruannya.

Tujuan pendidikan pada hakekatnya menyangkut hal-hal sebagai berikut:

1. Produktifitas Kerja

Dengan pendidikan produktifitas kerja kariyawan akan meningkat, kualitas dan kuantitas produksi semakin baik karena technical skill, dan managerial skil karyawan yang semakin baik.

---

<sup>4</sup>Rini Kurniati, *Analisis Dampak Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Karyawan Di Dinas Perindustrian Provinsi Nusa Tenggara Barat*, (Universitas Muhammadiyah Mataram, Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Mataram, 2020), 11

2. Mengurangi tingkat kecelakaan karyawan
3. Mengurangi kerusakan barang, produksi dan mesin-mesin.
4. Mempunyai kesempatan untuk meningkatkan karier bagi setiap karyawan.
5. Meningkatkan efisiensi tenaga, waktu dan bahan baku.<sup>5</sup>

Bentuk-bentuk pendidikan adalah Sesuai dengan bunyi UU RI nomor 2 tahun 1989 tentang sistem pendidikan nasional mengenai satuan, jalur dan jenis pendidikan, yaitu pada bab IV, pasal 10 ayat I adalah sebagai berikut: “Penyelenggaraan pendidikan dilaksanakan melalui 2 (dua) jalur yaitu jalur pendidikan sekolah dan jalur pendidikan luar sekolah.”

Berdasarkan pernyataan tersebut diatas, maka bentuk-bentuk pendidikan dapat dikategorikan menjadi tiga yaitu: pendidikan informal, pendidikan formal, dan pendidikan non formal.

1. Pendidikan formal, Pendidikan informal adalah pendidikan yang tidak mempunyai bentuk program yang jelas dan resmi.
2. Pendidikan formal, Pendidikan formal adalah usaha pendidikan yang diselenggarakan secara sengaja, berencana, terarah dan sistematis melalui suatu lembaga pendidikan yang disebut sekolah. Dengan demikian, sekolah sebagai pendidikan formal mempunyai bentuk program yang jelas dan resmi, di dalamnya terdapat peraturan-peraturan, tujuan-tujuan dan jenjang yaitu dalam kurun waktu tertentu, berdasarkan aturan resmi yang telah ditetapkan. Melalui pendidikan

---

<sup>5</sup>Verra Nitta Turere, Jurnal EMBA, *Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Balai Pelatihan Teknis Pertanian Kalasey*, (Vol.1 No.3 Juni 2013, Hal. 10-19), 13.

formal ini, anak didik dapat mengembangkan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan nilai-nilai.

3. Pendidikan non formal, Pendidikan non formal adalah pendidikan yang diselenggarakan secara sengaja dan berencana tetapi tidak sistematis di luar lingkungan keluarga dan sekolah. Dalam pendidikan non formal tenaga pengajar, fasilitas, cara penyampaian, dan waktu yang dipakai, serta komponen-komponen lainnya disesuaikan dengan keadaan peserta didik supaya mendapatkan hasil yang memuaskan. Bagi masyarakat Indonesia pendidikan non formal merupakan cara yang mudah sesuai dengan daya tangkap rakyat, dan mendorong rakyat untuk belajar, sebab pemberian pendidikan tersebut dapat disesuaikan dengan keadaan lingkungan dan kebutuhan masyarakat (peserta didik)<sup>6</sup>

### ***C. Pelatihan***

Pelatihan merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis ditengah ketatnya persaingan dalam industri. Pelatihan di definisikan sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk yang menunjang kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dispesifikasikan atau ditetapkan. Dalam ISO dan SNI (Standar Nasional Indonesia), pengertian Pelatihan adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar. Pelatihan menjadi faktor dasar keputusan konsumen untuk mendapatkan suatu produk,

---

<sup>6</sup> Fuad Ihsan, *Dasar-dasar Kependidikan*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2001) Cet. Ke-2, 77

karena konsumen akan memutuskan untuk membeli suatu produk dari perusahaan tertentu yang lebih berkualitas daripada saingan-saingannya.<sup>7</sup>

Secara historis organisasi yang baik, adalah organisasi yang memiliki ukuran besar dengan sistem kerja yang terbirokrasi, pembelajaran bagi sebuah organisasi dikenal dalam sebuah bentuk yang disebut sebagai pelatihan. Dengan demikian dapat diklarifikasikan bahwa perubahan manajemen organisasi dalam segala bentuknya mensyaratkan adanya berbagai pemenuhan skills, knowledge dan ability melalui pembelajaran yang disebut pelatihan.<sup>8</sup>

Pelatihan merupakan usaha mengurangi atau menghilangkan terjadinya kesenjangan antara kemampuan karyawan dengan yang dikehendaki organisasi. Usaha tersebut dilakukan melalui peningkatan kemampuan kerja yang dimiliki karyawan dengan cara menambah pengetahuan dan keterampilan serta merubah sikap. Karyawan merupakan kekayaan organisasi yang paling berharga, karena dengan segala potensi yang dimilikinya, karyawan dapat terus dilatih dan dikembangkan, sehingga lebih berdaya guna, prestasinya menjadi semakin optimal untuk mencapai tujuan organisasi. Adanya kesenjangan antara kemampuan karyawan dengan yang dikehendaki organisasi, menyebabkan perlunya organisasi menjembatani kesenjangan tersebut, salah satunya caranya adalah melalui pelatihan.

---

<sup>7</sup>Litjan Poltak SInambela, *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 138.

<sup>8</sup>Agus Salim, "Pengaruh Pelatihan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Sulselbar Cabang Kabupaten Luwu Timur". (Skripsi Tidak Diterbitkan, Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, 2016), 11

Dengan demikian diharapkan seluruh potensi yang dimiliki karyawan, yaitu pengetahuan, keterampilan dan sikap dapat ditingkatkan, akhirnya kesenjangan berkurang atau tidak terjadi bagi kesenjangan. Seringkali terjadi pada karyawan baru bahwa kemampuan dan keterampilan yang mereka miliki belum sesuai dengan yang diharapkan organisasi sehingga biasanya organisasi harus selalu melakukan program pelatihan untuk mereka. Tetapi pelatihan tidak hanya dilakukan untuk karyawan baru saja, karyawan lama pun kemampuan dan keahliannya perlu di-upgrade untuk memberikan penyegaran serta menyesuaikan tuntutan pekerjaan yang berubah.

Pelatihan pada karyawan lama dapat pula sebagai sarana untuk mengasah keterampilan mereka dan menghindarkan terjadinya kejenuhan dalam bekerja sebagai akibat perubahan lingkungan atau strategi organisasi. Karena kejenuhan bekerja akan menyebabkan kurangnya kinerja karyawan sehingga berdampak pada produktivitas rekrutment. Pelatihan dan pengembangan mempunyai kegunaan pada karier jangka panjang karyawan untuk membantu menghadapi tanggung jawab yang lebih besar di waktu yang akan datang. Program ini tidak hanya bermanfaat pada individu karyawan tetapi juga pada organisasi. Program pelatihan dan pengembangan merupakan salah satu kegiatan yang penting dan dijadikan salah satu investasi organisasi dalam hal sumber daya manusia.<sup>9</sup>

Pelatihan dan pengembangan ditujukan untuk mempertahankan dan meningkatkan prestasi kerja para karyawan. Pelatihan di tujukan untuk meningkatkan prestasi kerja saat ini, sedangkan pengembangan ditujukan untuk

---

<sup>9</sup> Ibit., 12

meningkatkan prestasi saat ini dan masa 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 akan menjalani pelatihan. Pelatihan yang bersifat teknis dibandingkan dengan manajer yang lebih banyak menerima pengembangan dalam bentuk keterampilan konseptual dan analitis dan keterampilan hubungan manusiawi untuk memperdalam wawasan mereka guna membawa rekrutmen pada tujuan yang strategis dan spesifik. Menurut Gomes dalam Agus salim, Pelatihan adalah setiap usaha untuk memperbaiki prestasi kerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya. Idealnya, pelatihan harus dirancang untuk mewujudkan tujuan-tujuan organisasi yang pada waktu bersamaan juga mewujudkan tujuan-tujuan para pekerja secara perorangan, para pekerja akan menjadi lebih trampil dan karenanya akan lebih produktif sekalipun manfaat-manfaat tersebut harus diperhitungkan dengan waktu yang tersita ketika pekerja sedang dilatih.<sup>10</sup>

Sedangkan Sedarmayanti dalam Agus salim mengemukakan bahwa “pelatihan dalam ilmu pengetahuan perilaku adalah suatu kegiatan lini dan staf yang tujuannya adalah mengembangkan pimpinan untuk mencapai efektivitas pekerjaan perorangan yang lebih besar, hubungan antar pribadi dalam organisasi yang lebih baik dan penyesuaian pemimpin yang ditingkatkan kepada konteks

---

<sup>10</sup>Ibid., 13

seluruh lingkungannya ”.<sup>11</sup> Pelatihan bukan kegiatan manajemen sumber daya manusia dalam rangka penerimaan tenaga kerja. Namun dari pengertian terakhir mengenai pelatihan seperti disebutkan diatas, yang mengatakan sebagai proses melengkapi para pekerja dengan keterampilan khusus, maka terdapat keterkaitannya secara langsung dengan kegiatan rekrutmen, seleksi, dan orientasi. Keterkaitan itu terletak pada kemungkina terjadinya kesulitan mendapatkan tenaga kerja baru yang memenuhi tuntutan persyaratan pekerjaan/jabatan, seperti terdapat didalm deskripsi dan atau spesifikasi pekerjaan/jabatan, maka diterima sejumlah tenaga kerja yang sebelum memulai pekerjaannya dalam rangka penempatan, perlu diberikan pelatihan terlebih dahulu.

Menurut Rachmawati dalam Agus salim mengemukakan bahwa “pelatihan merupakan wadah lingkungan bagi karyawan, dimana mereka memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan, dan perilaku spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan”.<sup>12</sup>Selanjutnya Nawawi mengemukakan bahwa “Pelatihan adalah program-program untuk memperbaiki kemampuan melaksanakan pekerjaan secara individual, kelompok dan/atau berdasarkan jenjang jabatan dalam organisasi/perusahaan”. Pengertian lain mengatakan pelatihan adalah “proses melengkapi para pekerja dengan keterampilan khusus atau kegiatan membantu para pekerja dalam memperbaiki pelaksanaan perkerjaan yang tidak efisien”.<sup>13</sup> Mangkuprawira dalam Agus salim berpendapat bahwa pelatihan

---

<sup>11</sup>Ibid., 14

<sup>12</sup>Kusdyah Rachmawati, *Manajemen Sumber Daya Manusia, edisi Pertama* (Yogyakarta: Penerbit Andi 2008), 110

<sup>13</sup>Hadari Nawawi, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: Penerbit Universitas Gadjah Mada Press, 2006), 208

bagi karyawan adalah sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin trampil dan mampu dalam melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik sesuai dengan standar.<sup>14</sup>

Berdasarkan dari beberapa uraian di atas peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelatihan adalah proses mengajarkan karyawan baru atau yang ada sekarang, ketrampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka. Proses mengajarkan karyawan baru atau yang ada sekarang, ketrampilan dasar yang mereka butuhkan untuk menjalankan pekerjaan mereka. Pelatihan merupakan salah satu usaha dalam meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam dunia kerja. Karyawan, baik yang baru ataupun yang sudah bekerja perlu mengikuti pelatihan karena adanya tuntutan pekerjaan yang dapat berubah akibat perubahan lingkungan kerja, strategi, dan lain sebagainya.

Jenis-jenis pelatihan bagi karyawan adalah Pelatihan keahlian atau skill training merupakan jenis pelatihan yang sering dilakukan pada setiap perusahaan, Pelatihan ulang atau retraining yaitu memberikan keahlian yang dibutuhkan oleh karyawan untuk menghadapi tuntutan kerja yang berubah-ubah, *Cross functional training* atau pelatihan lintas fungsional adalah pelatihan yang melibatkan SDM atau karyawan untuk melakukan aktivitas kerja dalam bidang lainnya selain pekerjaan yang ditugaskan, Pelatihan tim dilakukan dengan bekerja sama yang terdiri dari sekelompok individu untuk menyelesaikan pekerjaan demi tercapainya tujuan bersama dalam sebuah tim kerja, Pelatihan Bahasa bagi SDM menjadi

---

<sup>14</sup>Agus Salim, "Pengaruh Pelatihan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Sulselbar Cabang Kabupaten Luwu Timur"..., 15

penting karena di masa depan atau bahkan saat ini beberapa perusahaan lokal sudah terhubung dengan perusahaan asing, Beberapa perusahaan atau fungsi pasti menerapkan teknologi. Misalnya saja *digital marketing*, *developer*, dan juga administrasi, Pelatihan kreativitas atau *creativity training* yaitu pelatihan SDM dengan memberikan peluang untuk mengeluarkan gagasan sebebass mungkin berdasarkan pada nilai rasional.

Dari uraian diatas dapat di simpulkan bahwa pelatihan dapat dikembangkan untuk membangun perusahaan yang lebih baik. Itu adalah beberapa jenis pelatihan dan pengembangan karyawan yang bisa lakukan. Dengan melakukan pelatihan dan pengembangan secara berkala, perusahaan dapat memastikan bahwa karyawan yang Anda miliki memiliki kualitas yang semakin baik. Dengan kualitas dan manajemen SDM yang semakin baik, perusahaan dapat semakin maju dan berkembang

### ***C. Kinerja Pegawai***

Kinerja berasal dari terjemahan kata *performance* (bahasa inggris) yang berarti hasil pekerjaan (prestasi kerja). Namun sebenarnya kinerja itu mempunyai arti yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja (prestasi kerja), tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan itu berlangsung.<sup>15</sup> Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi pada ekonomi.

---

<sup>15</sup>Nailil Amani, "Strategi Untuk Meningkatkan Kulaitas Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Purwokerto". Skripsi Tidak Diterbitkan (Purwokerto: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, 2018), 16

Dengan demikian, maka kinerja itu berkenaan dengan melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai pekerjaan tersebut. Dan bisa dipahami juga bahwa kinerja itu berkenaan dengan apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Seperti yang telah disebutkan diatas bahwa kinerja merupakan suatu hal yang sangat penting dimana jika kinerja tidak ada maka suatu kegiatan organisasi tidak akan dapat berjalan. Dalam bukunya M. Ma'ruf Abdullah menerangkan bahwa kinerja adalah prestasi kerja yang merupakan hasil dari implementasi rencana kerja yang dibuat oleh suatu institusi yang dilaksanakan oleh pimpinan dan karyawan (SDM) yang bekerja di institusi itu baik pemerintah maupun perusahaan (bisnis) untuk mencapai tujuan organisasi.<sup>16</sup>Oleh karena itu, kinerja adalah ujung tombak dimana untuk setiap karyawan apabila tidak bekerja dengan baik dan tidak adanya motivasi dari organisasi tersebut maka kinerja karyawanpun akan semakin menurun.

Secara umum tujuannya adalah untuk menciptakan budaya para individu (karyawan) dan kelompok (unit-unit kerja) untuk memikul tanggung jawab bagi usaha peningkatan proses kerja dan kemampuan yang berkesinambungan. Dan secara khusus tujuannya dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Memperoleh peningkatan kerja yang berkelanjutan.
2. Mendorong perubahan yang lebih berorientasi kinerja.
3. Meningkatkan motivasi dan komitmen karyawan.

---

<sup>16</sup>M. Ma'ruf Abdullah, *Manajemen Bisnis Syariah* (Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2013), 331

4. Mendorong karyawan untuk mengembangkan kemampuan, meningkatkan kepuasan kerja, dan memanfaatkan potensi pribadi bagi organisasi (perusahaan).
5. Membangun hubungan yang terbuka dan konstruktif antara karyawan dan manajer dalam proses dialog yang berkesinambungan berkenaan dengan pekerjaan yang dilakukan dalam organisasi.
6. Membangun kesepakatan sasaran dalam bentuk target dan standar kinerja untuk meningkatkan pencapaian sasaran.
7. Memfokuskan perhatian kepada kompetensi yang diperlukan sehingga dapat meningkatkan kinerja.
8. Menyediakan kriteria pengukuran dan penilaian yang akurat dan objektif berkenaan dengan pencapaian target dan standar yang telah disepakati.
9. Memberikan dasar dalam pemberian imbalan atas prestasi karyawan baik bersifat finansial maupun non finansial.
10. Memberdayakan karyawan untuk membangun kemampuan kerja dan bertanggung jawab atas pekerjaannya.
11. Menghargai dan mempertahankan karyawan yang berprestasi dan berkualitas.
12. Mendukung inisiatif manajemen yang berkualitas untuk meningkatkan produktivitas perusahaan.

Faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah faktor kemampuan (ability) dan faktor motivasi (motivation). Hal ini sesuai dengan pendapat Keith

Davis yang dikutip oleh Anwar dalam bukunya yang berjudul manajemen sumber daya manusia perusahaan yang merumuskan bahwa:

$$\text{Human Performance} = \text{Ability} + \text{Motivation}$$

$$\text{Motivation} = \text{Attitude} + \text{Situation}$$

$$\text{Ability} = \text{Knowledge} + \text{Skill}$$

#### 1. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realitas (pengetahuan+keterampilan). Artinya pegawai yang memiliki nilai IQ diatas rata-rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

#### 2. Faktor Motivasi

Motivasi secara sederhana adalah faktor-faktor yang mendorong seseorang untuk berperilaku kearah tujuan yang akan dicapainya.<sup>17</sup>Banyak pengertian motivasi seperti yang dikemukakan oleh Mathis & Jackson, motivasi merupakan hasrat didalam seseorang menyebabkan orang tersebut melakukan suatu tindakan. Seseorang melakukan tindakan untuk sesuatu hal dalam mencapai tujuan. Oleh sebab itu, motivasi merupakan penggerak yang mengarahkan pada tujuan dan itu jarang muncul dengan sia-sia.<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup>Nailil Amani, “Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Purwokerto”. Skripsi Tidak Diterbitkan (Purwokerto: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, 2018), 17-19

<sup>18</sup>Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Erlangga, 2012), 312.

Menurut Mashlow dalam Nailil Amani ada lima kebutuhan pegawai dalam organisasi yang disusun secara hierarki (bertingkat) yaitu sebagai berikut:

1. Kebutuhan fisiologikal, seperti sandang, pangan dan papan.
2. Kebutuhan keamanan, tidak hanya dalam arti fisik, akan tetapi juga mental, psikologikal dan intelektual.
3. Kebutuhansosial, seperti kebutuhan perasaan diterima oleh orang lain, perasaan dihormati, perasaan maju, dan tidak gagal serta kebutuhan ikut serta dalam organisasi.
4. Kebutuhan prestise yang pada umumnya tercermin dalam berbagai simbol-simbol status.
5. Aktualisasi diri dalam arti tersedianya kesempatan bagi seseorang untuk mengembangkan potensi yang terdapat dalam dirinya sehingga berubah menjadi kemampuan nyata melalui on the job training, seminar, lokakarya dan lain sebagainya.<sup>19</sup>

### 3. Penilaian Kinerja

Teknik paling tua yang digunakan oleh manajemen untuk meningkatkan kinerja adalah penilaian (appraisal). Motivasi karyawan untuk bekerja, mengembangkan kemampuan pribadi, dan meningkatkan kemampuan dimasa mendatang dipengaruhi oleh umpan balik mengenai kinerja masa lalu dan pengembangan.<sup>20</sup> Penilaian kinerja adalah proses yang dilakukan organisasi untuk

---

<sup>19</sup>Nailil Amani, “Strategi Untuk Meningkatkan Kulaitas Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Purwokerto”. Skripsi Tidak Diterbitkan (Purwokerto: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, 2018), 19

<sup>20</sup>Herman Sofyandi, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 122.

mengevaluasi atau menilai keberhasilan karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Penilaian dapat dilakukan dengan membandingkan hasil kerja yang dicapai karyawan dengan standar pekerjaan. Bila hasil kerja yang diperoleh sampai atau melebihi standar pekerjaan dapat dikatakan kinerja seorang karyawan termasuk pada kategori baik.

Demikian sebaliknya, seorang karyawan yang hasil pekerjaannya tidak mencapai standar pekerjaan termasuk pada kinerja yang tidak baik atau berkinerja rendah. Tujuan pokok system penilaian kinerja adalah menghasilkan informasi yang akurat tentang perilaku dan kinerja anggota organisasi. Semakin akurat informasi yang dihasilkan oleh sistem penilaian kinerja, maka semakin besar potensi nilainya bagi perusahaan. Bagi suatu perusahaan penilaian kinerja memiliki berbagai manfaat antara lain:

a. Evaluasi Antar Individu dalam Organisasi

Penilaian kinerja dapat bertujuan untuk menilai kinerja setiap individu dalam organisasi. Tujuan ini bisa member manfaat dalam menentukan jumlah dan jenis kompensasi yang merupakan hak bagi setiap individu dalam organisasi..

b. Pengembangan Diri Setiap Individu dalam Organisasi

Penilaian kinerja pada tujuan ini bermanfaat untuk pengembangan karyawan. Karyawan yang berkinerja rendah disebabkan kurangnya pengetahuan atas pekerjaannya akan ditingkatkan pendidikannya, sedangkan bagi karyawan yang kurang terampil dalam pekerjaannya akan diberi pelatihan yang sesuai.

c. Pemeliharaan Sistem

Bertujuan memberi beberapa manfaat antara lain: pengembangan perusahaan dari individu, evaluasi pencapaian tujuan oleh individu atau tim, perencanaan sumber daya manusia, penentu dan identifikasi kebutuhan pengembangan organisasi dan audit atas sistem sumber daya manusia.

d. Dokumentasi

Bermanfaat sebagai dasar tindak lanjut dalam posisi pekerjaan karyawan dimasa yang akan datang. Manfaat dari penilaian kinerja disini berkaitan dengan kepuasan manajemen sumber daya manusia dan sebagai kriteria untuk pengujian validitas.<sup>21</sup>

Dasar hukum penilaian kinerja terdapat dalam AlQur'an dapat dilihat sebagai berikut:

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

Terjemahnya:

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 (QS. At-Taubah: 105).<sup>22</sup>

4. Karyawan

<sup>21</sup> Ibit., 123

<sup>22</sup>Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Bandung: Gema Risalah Press, 1993), 387

Karyawan adalah sumber daya manusia atau penduduk yang bekerja di suatu institusi baik pemerintah maupun swasta. Adapun beberapa rumusan mengenai karyawan dan pentingnya dalam suatu institusi yaitu menjadi motor penggerak organisasi/perusahaan. Kemudian oleh Wirawan dijelaskan bahwa sumber daya manusia merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan mensinergikan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan organisasi. Tanpa sumber daya manusia, sumber daya lainnya akan menganggur dan kurang bermanfaat dalam mencapai tujuan organisasi.<sup>23</sup>

Dari uraian tersebut, karyawan atau sumber daya manusia adalah tenaga kerja dengan potensi yang mempunyai kemampuan fisik, kemampuan psikis, kemampuan karakteristik, kemampuan pengetahuan dan pengalaman hidup. Dengan bahasa yang lebih ringkas karyawan atau sumber daya manusia (SDM) itu disatu sisi berfungsi sebagai sumber daya organisasi disamping sumberdaya organisasi lainnya (uang, mesin, bahan baku, dan metode) dengan kemampuannya yang berada dimuka untuk berperan melaksanakan fungsi manajerial (menggerakkan) sumberdaya-sumberdaya organisasi lainnya. Karyawan yang berkualitas akan menghasilkan produksi yang berkualitas pula. Sebaliknya karyawan yang tidak berkualitas akan menghasilkan produk yang tidak berkualitas pula. Oleh karena itu betapa pentingnya memperbaiki kualitas manusianya yang menjadi pelaku utama terwujudnya suatu produksi.

---

<sup>23</sup>Nailil Amani, "*Strategi Untuk Meningkatkan Kulaitas Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Purwokerto*". Skripsi Tidak Diterbitkan (Purwokerto: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, 2018), 22

Para manajer ini harus dapat melakukan banyak hal untuk meningkatkan kinerja karyawan. Mereka harus dapat mengambil tindakan berdasarkan sebab-sebab kekurangan yang teridentifikasi kecuali kemampuan. Jika tidak adanya kemampuan maka itu menjadi sebab diperlukannya pelatihan. Adapun strategi untuk meningkatkan kinerja sebagai berikut:

a. Rekrutmen Karyawan

Menurut Hadawi nawawi dalam Nailil Amani rekrutmen adalah proses mendapatkan calon tenaga kerja yang kualifaid/pekerja utama dilingkungan suatu organisasi perusahaan.<sup>24</sup> Menurut Melayu S.P Hasibuan dalam Litjan Poltak SInambela rekrutmen adalah masalah penting dalam mengadakan tenaga kerja. Jika penarik berhasil artinya banyak pelamar yang memasukkan lamarannya peluang untuk mendapatkan karyawan yang baik terbuka lebar, karena perusahaan dapat memilih yang terbaik dari yang terbaik.<sup>25</sup>

Menurut Dr. Husein Umar dalam Litjan Poltak SInambela rekrutmen adalah suatu kegiatan yang mencari sebanyak-banyaknya calon tenaga kerja yang sesuai dengan lowongan yang tersedia. Sumber-sumber dimana dapat calon karyawan yang dapat mencari melalui macammacam sumber, misalnya lembaga pendidikan, departemen tenaga kerja, biro -biro konsultan, melalui iklan di media masa dan tenaga kerja dari dalam organisasi itu sendiri.<sup>26</sup>

---

<sup>24</sup>Nailil Amani, "Strategi Untuk Meningkatkan Kulaitas Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Purwokerto". Skripsi Tidak Diterbitkan (Purwokerto: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, 2018), 23

<sup>25</sup>Litjan Poltak SInambela, *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 130-134.

<sup>26</sup>Ibid., 130

Organisasi publik secara berkala merekrut pegawai untuk menambah tenaga kerja SDM. Keberhasilan rekrutmen sangat ditentukan oleh kematangan perencanaan SDM sebelumnya. Dengan demikian perencanaan SDM merupakan pedoman yang dapat digunakan dalam proses seleksi pegawai. Kematangan perencanaan SDM itu sendiri dapat dilihat dari besarnya usaha yang dilakukan oleh SDM dalam bekerja. Jadi seleksi pegawai adalah serangkaian langkah kegiatan yang digunakan untuk memutuskan apakah pelamar diterima atau tidak. Bila seleksi dilaksanakan dengan tidak tepat, upaya-upaya sebelumnya tersebut akan sia-sia. Oleh karena itu kunci sukses dari seleksi pegawai adalah manajemen personalianya. Maksud dan Tujuan Rekrutmen adalah untuk mencapai hasil yang spesifik, biasanya dinyatakan dalam bentuk sasaran-sasaran yang telah ditentukan oleh manajemennya. Tujuan telah diselenggarakannya rekrutmen untuk mengembangkan keinginan-keinginan tertentu yang harus dipenuhi, supaya organisasi dapat eksis.

Menurut SP. Siagian dalam Nailil Amani diadakannya rekrutmen adalah untuk mendapatkan persediaan sebanyak mungkin calon-calon pelamar sehingga organisasi akan mempunyai kesempatan yang lebih besar untuk melakukan pilihan terhadap calon pegawai yang dianggap memenuhi standar organisasi. Adapun tujuan rekrutmen meliputi:

- a. Rekrutmen sebagai alat keadilan sosial. Keadilan sosial lebih berpihak kepada kepentingan publik secara umum, bukan berkiblat pada kepentingan spesifik yang harus dicapai organisasi.

- b. Rekrutmen sebagai teknis untuk memaksimalkan efisiensi, merupakan sebuah rekrutmen yang biasanya dilakukan secara ketat, agar dapat menjaring pegawai yang berkualitas.
- c. Rekrutmen sebagai strategi responsivitas politik. Hal ini disesuaikan dengan gejolak disuatu negara masalah-masalah di perbatasan, perubahan kebijakan politik yang dibuat. Dengan kondisi yang berubah-ubah sangat mungkin kebutuhan SDM secara sector berubah-ubah pula.<sup>27</sup>

Ketiga tujuan rekrutmen tersebut masing-masing memiliki faktor dan nilai yang berbeda. Khususnya tujuan keadilan sosial dengan tujuan efisiensi merupakan tujuan yang tidak dapat dipersatukan, karena satu dengan yang lainnya bertolak belakang.

Ada beberapa alasan yang mendorong suatu organisasi melakukan rekrutmen pegawai yaitu:

1. Berdirinya organisasi baru
2. Adanya perluasan organisasi
3. Terciptanya pegawai-pegawai dan kegiatan-kegiatan baru
4. Adanya pegawai yang pindah ke organisasi lainnya
5. Adanya pegawai yang berhenti, baik dengan hormat maupun tidak dengan hormat sebagai tindakan hukuman
6. Adanya pegawai yang berhenti karena memasuki usia pensiun

---

<sup>27</sup>Nailil Amani, "Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Purwokerto". Skripsi Tidak Diterbitkan (Purwokerto: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, 2018), 24-25

7. Adanya pegawai yang meninggal dunia.

b. Dorongan positif

Suatu motivasi yang diberikan pada seseorang yang sifatnya adalah membuat seseorang itu merasa senang dan percaya diri. Dorongan positif melibatkan penggunaan penghargaan positif untuk meningkatkan terjadinya kinerja yang diinginkan.<sup>28</sup> Dorongan ini berprinsip pada dua prinsip fundamental yaitu (1) orang berkinerja sesuai dengan cara yang mereka paling pandang paling menguntungkan bagi mereka, (2) dengan memberikan penghargaan yang semestinya. Suatu dorongan yang positif dibangun dengan empat tahap yaitu:

- a. Lakukan audit kinerja
- b. Tetapkan standard dan tujuan kinerja
- c. Berikan umpan balik kepada karyawan mengenai kinerjanya
- d. Beri karyawan pujian atau imbalan yang berkaitan langsung dengan kinerja.

c. Program Disiplin Positif

Beberapa organisasi memperbaiki kinerja melakukan penggunaan disiplin positif atau disiplin yang tidak menghukum. Program ini memberi tanggungjawab perilaku karyawan ditangan mereka (karyawan) sendiri. Bagaimanapun program ini member tahu karyawan bahwa perusahaan peduli dan akan tetap memperkerjakan karyawan selama ia berkomitmen untuk bekerja dengan baik.

d. Program Bantuan Karyawan

---

<sup>28</sup> Ibit., 26

Program bantuan karyawan menolong karyawan mengatasi masalah-masalah kronis pribadi yang menghambat kinerja dan kehadiran mereka ditempat kerja.

e. Manajemen Pribadi

Manajemen pribadi adalah suatu pendekatan yang relative masih baru untuk mengatasi ketidaksesuaian kinerja. Hal ini mengajari orang bahwa setiap orang itu mampu mengendalikan dirinya sendiri. Manajemen pribadi dimulai ketika orang menilai permasalahannya sendiri dan menetapkan tujuan yang tinggi dan spesifik (tetapi individual) dalam kaitannya dengan permasalahan itu. Bekerja jarak jauh dan bentuk-bentuk lainnya menunjukkan dapat meningkatkan produktivitas.<sup>29</sup>

f. Hukuman (*punishment*)

Meskipun sebagian besar karyawan ingin menjalankan pekerjaannya sendiri dengan cara yang bisa diterima oleh organisasi dan rekan kerjanya, masalah absensi, kinerja dan penggalang peraturan semakin meningkat. Ketika diskusi informal atau pengarahan gagal menetralsir perilaku menyimpang ini diperlukan tindakan disiplin formal. Sasaran hukuman adalah mengurangi frekuensi perilaku yang tidak diinginkan. Hukuman bisa berupa konsekuensi material seperti pemotongan gaji, skorsing disipliner tanpa gaji, penurunan jabatan atau akhirnya pemberhentian. Hukuman yang lebih umum bersifat interpersonal dan mencakup teguran lisan dan petunjukpetunjuk nonverbal, seperti kerut didahi dan bahasa tubuh agresif.

---

<sup>29</sup> Ibid., 27

### c. Pelatihan Karyawan

Setelah menjalani proses pemilihan karyawan, maka selanjutnya karyawan yang diterima akan mengikuti kegiatan pelatihan. Para karyawan baru perlu diberikan pelatihan agar memiliki keterampilan yang sesuai kebutuhan dalam mengerjakan pekerjaannya. Pelatihan merupakan tanggung jawab manajer untuk mengembangkan karyawan dalam sebuah perusahaan. Jadi apabila ada seorang manajer yang tidak peduli terhadap kegiatan pelatihan akan menerima risiko yang dapat membahayakan kegiatan operasional perusahaan.<sup>30</sup>

Pelatihan (*training*) adalah suatu proses memperbaiki keterampilan kerja karyawan untuk membantu pencapaian tujuan perusahaan. Pada awalnya, pelatihan karyawan hanya diperuntukan kepada tenaga-tenaga operasional agar memiliki keterampilan secara teknis. Tetapi kini pelatihan diberikan kepada setiap karyawan dalam perusahaan termasuk karyawan administrasi maupun tenaga manajerial. Untuk karyawan lama, pelatihan digunakan sebagai dasar peningkatan dan perpindahan pekerjaan. Biasanya, pekerjaan yang lebih tinggi akan menuntut tanggung jawab yang lebih besar, sehingga mengharuskan karyawan mengikuti pelatihan. Karena tanpa adanya pelatihan akan sulit bagi seorang karyawan untuk dapat mengenal dengan baik pada pekerjaan barunya. Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa pelatihan akan menguntungkan pada pihak karyawan dan perusahaan.<sup>31</sup>Tujuan dari pelatihan itu sendiri adalah agar peserta dapat mencapai

---

<sup>30</sup> Ibid., 28

<sup>31</sup> Ibid., 29

suatu standar, baik dalam ketampilan, dalam pengetahuan maupun dalam tingkah laku.<sup>32</sup>

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan keahlian/skill karyawan yang berkaitan dengan pekerjaan agar kualitas performa mereka meningkat sehingga memberikan manfaat bagi kemajuan perusahaan atau institusi.

---

<sup>32</sup>Jusmailani, *Pengelolaan Sumber Daya Insani* (Jakarta: Bumi Aksara, 2014), 99.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### ***A. Jenis Penelitian***

Metode merupakan suatu prosedur tata cara mengetahui sesuatu yang mempunyai langkah langkah sistematis<sup>1</sup>. Dalam penelitian ini, data yang digunakan merupakan data yang didapat dari hasil wawancara (interview) dengan pakar praktisi.yang memiliki pemahaman tentang permasalahan yang dibahas<sup>2</sup>.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif dengan melakukan pengamatan pada objek penelitian dan kemudian dianalisis. Penelitian ini juga merupakan penelitian kualitatif dimana bertujuan untuk menangkap suatu nilai atau pandangan yang diwakili para pakar dan praktisi tentang perbankan syariah diindonesia

Peneliti mengambil desain penilitan ini,karena desain ini akan menghadirkan gambaran tentang situasi atau fenomena sosial secara detail. Seperti

#### ***B. Lokasi Penelitian***

Objek atau sasaran lokasi penelitian adalah lembaga keuangan syariah yaitu pada Bank Mega Syariah KC. Palu yang berada di jalan Jendral Sudirman, Kota Palu, Provinsi Sulawesi Tengah.

---

<sup>1</sup> Muhammad, *Metodologi penelitian ekonomi islam pendekatan kualitatif* (Jakarta: Rajawali PT. Raja grafindo Persada, 2018)

<sup>2</sup> *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Oktober 2016

### ***C. Kehadiran Peneliti***

Kehadiran dan keterlibatan peneliti di lapangan lebih memungkinkan untuk menemukan makna dan tafsiran dari subjek penelitian dibandingkan dengan penggunaan alat non-human (seperti instrumen angket), sebab dengan demikian peneliti dapat mengonfirmasi dan mengadakan pengecekan kembali pada subjek apabila informasinya kurang atau tidak sesuai dengan tafsiran peneliti melalui pengecekan anggota (*member checks*).

Sebagai instrumen kunci, peneliti menyadari bahwa dirinya merupakan perencana, pengumpul dan penganalisa data, sekaligus menjadi pelapor dari penelitiannya sendiri. Karenanya peneliti harus bisa menyesuaikan diri dengan situasi dan kondisi lapangan. Hubungan baik antara peneliti dan subjek penelitian sebelum, selama maupun sesudah memasuki lapangan merupakan kunci utama dalam keberhasilan pengumpulan data.

Hubungan yang baik dapat menjamin kepercayaan dan saling pengertian. Tingkat kepercayaan yang tinggi akan membantu kelancaran proses penelitian, sehingga data yang diinginkan dapat diperoleh dengan mudah dan lengkap. Peneliti harus menghindari kesan-kesan yang merugikan informan. Kehadiran dan keterlibatan peneliti di lapangan diketahui secara terbuka oleh subjek penelitian.

Namun sebelum penelitian ini dilakukan, terlebih dahulu peneliti dalam hal ini sebagai peneliti meminta izin kepada pihak Bank Mega Syariah KC. Palu.

#### ***D. Sumber Data***

Menurut Bogdan dan Bikken, yang dimaksud dengan data adalah bahan-bahan kasar (*rough materials*) yang dikumpulkan para peneliti dari dunia (lapangan) yang ditelitinya, dan bahan-bahan itu berupa hal-hal yang khusus yang menjadi dasar analisis. Data meliputi bahan-bahan yang direkam secara aktif oleh orang yang melakukan studi, seperti transkrip wawancara dan catatan dari lapangan hasil observasi pelibatan. Berdasarkan sifatnya, penelitian ini menggunakan data kualitatif. Data kualitatif dalam penelitian ini adalah tampilan berupa kata-kata dalam bentuk tulisan yang dicermati oleh peneliti.

Adapun tujuan dari data kualitatif ini adalah untuk memahami sudut pandang dan pengalaman orang lain. Yang selanjutnya Neuman mengungkapkan bahwa data kualitatif adalah dalam bentuk teks, kata-kata tertulis, frase-frase, atau simbol-simbol yang mendeskripsikan atau mempresentasikan orang-orang, tindakan-tindakan, dan peristiwa-peristiwa dalam kehidupan sosial.<sup>3</sup> Hasil peneliti ini dapat dikatakan valid apabila jelas sumber datanya. Terdapat dua jenis dan sumber data yang akan digunakan pada penelitian ini nantinya, yaitu data primer, dan data skunder. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

##### **1. Data primer**

Data Primer yaitu berasal dari lokasi penelitian yang dikumpulkan oleh peneliti melalui observasi dan wawancara (*interview*). Cara memperoleh data primer adalah bagaimana kesanggupan dari peneliti dalam hal ini sebagai peneliti

---

<sup>3</sup> Lihat pendapat dari Bogdan dan Bikken tentang pengertian data, dan juga pengertian data kualitatif dari pendapat Neuman pada buku yang dikarang oleh Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif (Dilengkapi dengan Contoh-contoh Aplikasi: Proposal Penelitian dan Laporrannya)*, (Cet. I, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2008), 108.

untuk mengadakan proses wawancara, dan wawancara yang digunakan adalah wawancara semiterstruktur (*semistruktur interview*).<sup>4</sup> Adapun data yang dapat diperoleh adalah hasil observasi dan wawancara melalui narasumber atau informan yang dipilih dengan pertimbangan dan ciri informan.

## 2. Data Sekunder

Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dengan melalui buku-buku literatur atau referensi serta hasil penelitian, yang mempunyai kaitan erat dengan pembahasan masalah ini.<sup>5</sup> Dalam hal ini buku- buku literatur atau referensi serta hasil penelitian yang di gunakan untuk menunjang penelitian yang membahas tentang analisis peran pelatihan dalam meningkatkan kinerja pegawai pada bank Mega Syariah KC. Palu. Adapun data sekunder yang ada berupa sumber-sumber yang secara tidak langsung terlibat dalam kegiatan atau pelaksanaan.

### ***E. Teknik Pengumpulan Data***

Teknik pengumpulan data yang dimaksud adalah cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Adapun beberapa teknik penelitian yang digunakan dalam mengumpulkan data, yakni:

#### 1. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan peneliti untuk mengamati atau mencatat suatu peristiwa dengan menyaksikan langsung,

---

<sup>4</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D)* (Cet. III, Bandung: Alfabeta, 2018), 467

<sup>5</sup>Suryadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: Raja GrafindoPersada, 1998) , 85.

dan biasanya peneliti dapat menjadi sebagai partisipan atau observer dalam menyaksikan atau mengamati suatu objek peristiwa yang sedang ditelitinya.<sup>6</sup>

Teknik observasi adalah pengamatan dari peneliti secara langsung terhadap objek penelitian. Alasan peneliti melakukan observasi yaitu untuk menyajikan gambaran realistis perilaku atau kejadian, menjawab pertanyaan, serta melakukan evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu.

Kegiatan observasi ini dilakukan pada tahap awal dengan harapan apa yang terjadi di lapangan akan dibandingkan dengan data yang diperoleh melalui wawancara secara mendalam.

## 2. Interview atau Wawancara

Metode wawancara juga bisa disebut dengan metode interview atau disebut sebagai metode wawancara. metode wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau yang diwawancarai.<sup>7</sup>

Interview langsung digunakan untuk mewawancarai para informan, yaitu wawancara dengan pertanyaan yang tercantum pada pedoman yang sudah dipersiapkan, tetapi tidak menutup kemungkinan peneliti dapat mengembangkan pertanyaan itu agar mendapatkan informasi yang diperlukan sebagai penjelas. Yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu Brand Officer. Bank Mega Syariah KC. Palu.

---

<sup>6</sup>Rosady Ruslan, *Public Relations dan Komunikasi*, (Cet. V, Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2010), 221.

<sup>7</sup>Burhan Bungin, *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta: Kencana, 2013), 133.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan menelaah dokumentasi penting yang menunjang kelengkapan data.<sup>8</sup> Dokumentasi adalah fakta dan data yang tersimpan dalam sebagian besar bentuk catatan, arsip-arsip, artikel, dokumen-dokumen, skripsi, jenis-jenis karya tulis dan lain sebagainya.

Dokumentasi bersifat tidak terbatas pada ruang dan waktu sehingga memberi peluang kepada peneliti untuk mengetahui hal-hal yang pernah terjadi di waktu silam. Dalam teknik pengumpulan data melalui dokumentasi, terlebih dahulu peneliti melakukan dokumentasi yang peneliti belum pahami dengan data-data yang peneliti kumpulkan dari hasil penelitian dengan teknik pengumpulan data melalui dokumentasi, peneliti melakukan secara lisan dengan koresponden melalui wawancara kepada pihak-pihak yang terkait.

#### ***F. Teknik Analisis Data***

Analisa data adalah rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokkan, sistemisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis, dan alamiah.<sup>9</sup>

Teknik analisa data yang digunakan dalam Penelitian kualitatif lapangan adalah dilakukan secara interaktif melalui reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), dan kesimpulan (*conclusion drawing/verivication*).<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup>Suharsim Arikuno, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Paktek*, (Cet. XI, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998), 237.

<sup>9</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D...*, 191

<sup>10</sup>Ibid., 246

Proses pertama adalah mereduksi data yaitu proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan mencari data yang dianggap penting yang sesuai dengan fokus penelitian. Proses kedua yaitu dengan data display (penyajian data) yaitu dengan bentuk uraian singkat, bagan, maupun naratif. Proses ketiga yaitu *conclusion drawing/verificatio* yaitu penarikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

Adapun kaitannya dengan analisis yang penulis lakukan dalam penelitian ini yaitu semua data yang telah peneliti kumpulkan melalui observasi, wawancara penulis baca, pelajari dan ditelaah secara seksama yang kemudian merangkum dan memilih pokok-pokok penting dan disusun secara deskriptif, sistematis sehingga memberikan gambaran tentang penelitian. Penarikan kesimpulan peneliti menggunakan analisa data secara induktif, yaitu berpijak pada fakta-fakta yang bersifat khusus, kemudian dianalisis dan akhirnya ditemukan pemecahan persoalan yang bersifat umum.

### ***G. Pengecekan Keabsahan Data***

Bagian ini merupakan salah satu yang terpenting dalam penelitian kualitatif. Hal itu dimaksudkan untuk mendapatkan validitas dan tingkat kredibilitas data yang diperoleh.<sup>11</sup>

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data atau validitas data tidak diuji dengan menggunakan metode statistik, melainkan dengan analisis kritis kualitatif. Adapun pengecekan keabsahan data diterapkkn dengan beberapa metode triangulasi, antara lain:

---

<sup>11</sup>Lembaga Penjamin Mutu, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Palu: LPM IAIN Palu, 2020), 15.

1. Triangulasi dengan sumber, berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Hal ini dapat dicapai dengan jalan yaitu: membandingkan data hasil wawancara; membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi; membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu; membandingkan keadaan dan perspektif seorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan; membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.
2. Triangulasi dengan metode, terdapat dua strategi, yaitu: pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian, beberapa tehnik pengumpulan data dan; pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama
3. Triangulasi penyidik, ialah dengan jalan memanfaatkan penelitian atau pengamat lain untuk mengecek kembali derajat kepercayaan data, memanfaatkan pengamat lainnya, membantu mengurangi kelencengan dalam pengumpulan data.
4. Triangulasi dengan teori, hal ini dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori dan dinamakan penjelasan banding (*rival explanation*). Dalam hal ini, jika analisis telah menguraikan pola,

hubungan, dan menyertakan penjelasan yang muncul dari analisis, maka penting sekali untuk mencari tema atau penjelasan pembanding atau penyaing. Hal ini dapat dilakukan secara induktif atau secara logika.<sup>12</sup>

Di samping itu peneliti gunakan berbagai kriteria dan triangulasi untuk pengecekan keabsahan data di atas, juga peneliti melakukan pembahasan melalui diskusi dengan rekan-rekan sejawat. Hal ini digunakan karena merupakan salah satu tehnik untuk pengecekan keabsahan data dalam suatu penelitian. Diskusi dengan rekan-rekan sejawat dilakukan untuk mempertahankan agar peneliti tetap tegar mempertahankan sikap terbuka dan kejujuran dari data yang di kumpulkan serta membantu peneliti untuk tetap konsisten dan fokus terhadap pokok permasalahan yang dibahas.

---

<sup>12</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet, XXXXIV, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2015), 178.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN**

#### **A. Sejarah Bank Mega Syariah**

##### **1. Sejarah Umum Bank Mega Syariah**

Pada awalnya dikenal sebagai PT Bank Umum Tugu (Bank Tugu), yaitu Bank umum yang didirikan pada 14 Juli 1990 kemudian diakuisisi oleh PT Mega Corpora (d/h Para Group) melalui PT Mega Corpora (d/h PT Para Global Investindo) dan PT Para Rekan Investama pada 2001. Akuisisi ini diikuti dengan perubahan kegiatan usaha pada tanggal 27 Juli 2004 yang semula bank umum konvensional menjadi bank umum syariah dengan nama PT Bank Syariah Mega Indonesia (BSMI) serta dilakukan perubahan logo untuk meningkatkan citranya di masyarakat sebagai lembaga keuangan syariah yang terpercaya. Pada tanggal 25 Agustus 2004, BSMI resmi beroperasi.

Hampir tiga tahun kemudian, pada 7 November 2007, pemegang saham memutuskan untuk melakukan perubahan logo BSMI sehingga lebih menunjukkan identitas sebagai bagian dari grup Mega Corpora. Sejak 2 November 2010 hingga saat ini, bank dikenal sebagai PT Bank Mega Syariah. Sejak 16 Oktober 2008, Bank Mega Syariah telah memperoleh ijin untuk beroperasi sebagai bank devisa. Dengan status tersebut, bank dapat melakukan transaksi devisa dan terlibat dalam perdagangan internasional.

Artinya, status itu juga telah memperluas jangkauan bisnis bank, sehingga tidak hanya menjangkau ranah domestik, tetapi juga ranah internasional. Strategi perluasan pasar dan status bank devisa itu akhirnya semakin memantapkan posisi Bank Mega Syariah sebagai salah satu bank umum syariah terdepan di Indonesia.

Pada tanggal 8 April 2009, Bank Mega Syariah memperoleh izin dari Kementerian Agama RI sebagai bank penerima setoran biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPS BPIH). Dengan demikian, bank ini merupakan bank umum kedelapan yang tercatat sebagai BPS BPIH yang tersambung secara online dengan Sistem Komputerisasi Haji Terpadu (Siskohat) Kementerian Agama RI. Izin itu menjadi landasan baru bagi Bank Mega Syariah untuk semakin melengkapi kebutuhan perbankan syariah bagi umat di Indonesia.

Selain itu, sejak tahun 2018 Bank Mega Syariah telah ditunjuk sebagai Bank Penerimaan, Bank Penempatan dan Bank Mitra Investasi oleh Badan Pengelola Keuangan Haji (BPKH). Dan selanjutnya di tahun 2019, BPKH mempercayakan Bank Mega Syariah untuk menjadi salah satu Bank Likuiditas yang menjadi partner BPKH selaku penanggung jawab pengelolaan dana haji di Indonesia. Untuk mewujudkan visi “Tumbuh dan Sejahtera Bersama Bangsa”, PT Mega Corpora sebagai pemegang saham mayoritas memiliki komitmen dan tanggung jawab penuh untuk menjadikan Bank Mega Syariah sebagai bank umum syariah terbaik di industry perbankan syariah nasional.

Komitmen tersebut dibuktikan dengan terus memperkuat modal bank. Dengan demikian, Bank Mega Syariah akan mampu memberikan pelayanan terbaik dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat dan kompetitif di

industri perbankan nasional. Misalnya, pada tahun 2010, sejalan dengan perkembangan bisnis, melalui Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS), pemegang saham meningkatkan modal dasar dari Rp400 miliar menjadi Rp1,2 triliun dan modal disetor bertambah dari Rp150.060 miliar menjadi Rp318.864 miliar. Saat ini, jumlah modal disetor telah mencapai Rp847.114 miliar. Pada tahun 2013, untuk semakin memperkokoh posisi Bank Mega Syariah sebagai salah satu bank syariah terdepan di Indonesia, maka bank melakukan relokasi kantor pusat dari Menara Bank Mega ke Menara Mega Syariah.<sup>1</sup>

## **2. Sejarah Bank Mega Syariah KC Palu**

Bank Mega Syariah KC Palu pada awal mulanya bernama Bank Mega Mitra Syariah, yang beralamat di Jl. Tanjung Dako NO. 24D tepatnya di pasar Masomba yang merupakan Unit Usaha Syariah (UUS) Bank Mega Syariah. Pada tahun 2010 sampai 2015 UUS Bank Mega Syariah memiliki 5 cabang, yang dimana 2 cabang berada di Kota Palu dan 3 cabang lainnya Berada di Parigi Moutong, Tojo Una-una dan juga berada di Kota Luwuk Banggai. Pada bulan Desember 2018 Unit Usaha Bank Mega Syariah direlokasikan ke Jl. Jendral Sudirman dan beroperasi hingga sampai pada saat ini, yang dikenal dengan Bank Mega Syariah KC Palu<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup><https://www.megasyariah.co.id/about-us/about-mega-syariah>

<sup>2</sup> Bank Mega Syariah Kantor Cabang Palu, 2022

### **3. Visi dan Misi Bank Mega Syariah**

#### **a. Visi**

“Tumbuh dan sejahtera bersma bangsa”

#### **b. Misi**

- 1) Bertekad mengembangkan perekonomian syariah melalui sinergi dan semua pemangku kepentingan.
- 2) Menebarkan nilai-nilai kebaikan yang islami dan manfaat bersama sebagai wujud komitmen dalam berkaya dan beramal.
- 3) Senantiasa meningkatkan kecakapan diri dan berinovasi mengembangkan produk serta layanan terbaik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup>Bank Mega Syariah Kantor Cabang Palu, 2022

## Struktur Organisasi Bank Mega Syariah KC Palu

Tabel 4.1

### Struktur Organisasi Bank Mega Syariah KC Palu

No	Nama Pegawai	Jabatan
1	Haga Kaporina	Branch Manager
2	Ria Anggraini	Oprational Manager
3	Iwan Abdul Rahim	Suver Vaicer Recover Collection
4	Firman	Collection Staf
5	Amwal	Collection Staf
6	Erni	Funding Officer Haji
7	Ratna	Funding Officer Haji
8	Bayu	Funding Officer
9	Zulkifli	Funding Officer
10	Dicky Prayudha	Brand Officer
11	Fathirah Anissa	Customer Service
12	Dea Rizki Arbita	Teller
13	Salim	Security
14	Fauzan	Driver
15	Fauzi	Officer Boy

Sumber : Bank Mega Syariah Kantor Cabang Palu, 2022

#### 4. Profil Informan

Tabel 4.2

#### Karakteristik Informan Penelitian

Informan	Nama	Jabatan	Lama bekerja/lama menjadi nasabah
1	Dicky Prayudha	Brand Officer/Customer Service	3 tahun
2	Fathirah Anissa	Customer Service	2 tahun
3	Dea Rizki Arbita	Teller	2 tahun

#### 5. Hasil Wawancara

Peneliti melakukan penelitian terkait dengan tujuan tersebut kepada tiga orang informan yang berbeda baik dari jenis kelamin dan masing-masing posisinya di Bank Mega Syariah KC Palu. Peneliti melakukan wawancara kepada tiga informan yang terdiri dari *Brand Officer*, *customer service* dan *Teller*.

#### B. Peran Pendidikan dan Pelatihan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Bank Mega Syariah KC Palu

Pendidikan dan pelatihan adalah merupakan upaya untuk mengembangkan sumber daya aparatur, terutama untuk peningkatan profesionalisme yang berkaitan dengan, keterampilan administrasi dan keterampilan manajemen (kepemimpinan). meningkatkan kualitas kemampuan yang menyangkut kemampuan kerja, berpikir dan keterampilan maka pendidikan dan pelatihan yang paling penting diperlukan<sup>4</sup>.

Dari keterangan di atas mengenai pendidikan dan pelatihan dapat kita ketahui bahwa pendidikan dan pelatihan merupakan satu hal yang penting dalam

---

<sup>4</sup> Sinomora, Henry. *Managemen Sumber Daya Manusia* ( STIE YKPN, Yogyakarta : 2010) 29

dua perbankan yang mana pendidikan dan pelatihan sangat membantu bagi karyawan agar dapat bekerja dengan profesionalisme sesuai dengan apa yang telah diharapkan oleh perusahaan tempat ia bekerja.

Karyawan memiliki peran yang sangat besar dalam mewujudkan target-target yang telah ditetapkan perusahaan. Untuk itu Bank Mega Syariah sangat memperhatikan kualitas dan kapasitas karyawan agar mereka bisa bekerja secara optimal. Langkah konkret yang diambil perusahaan adalah menyelenggarakan berbagai pendidikan dan pelatihan untuk pengembangan kompetensi karyawan. Pengembangan kompetensi dilakukan secara berjenjang pada setiap tingkatan organisasi dan juga dijalankan untuk mempersiapkan suksesi kepemimpinan. Proses pendidikan dan pelatihan dirancang sedemikian rupa untuk meningkatkan kualitas dan kemampuan karyawan. Bukan hanya dari sisi teknis, dan soft skill, namun juga sisi kepemimpinan sehingga dapat mendukung pencapaian target-target yang telah ditetapkan. Pengembangan kompetensi sekaligus merupakan optimalisasi perusahaan untuk mendukung penerapan keuangan berkelanjutan.

Sebagaimana hasil wawancara dengan **informan 1** bahwa:

“Untuk pendidikan dan pelatihan setiap cabang akan melakukan pelatihan langsung ke divisi yang disebut dengan *learning service* dan setiap diselenggarakan pendidikan itu akan dilakukan setiap tahun<sup>5</sup>.”

Pendidikan dan pelatihan mempunyai peran penting bagi perusahaan untuk dapat bersaing di era globalisasi yang semakin maju. Dalam menghadapi persaingan perusahaan harus mampu dan siap menghadapi setiap perubahan-perubahan yang ada baik perubahan dari dalam maupun dari luar. Oleh karena itu,

---

<sup>5</sup> Dicky Prayuda, Branch Officer, “Wawancara”, Tanggal 26 Juli 2022

Pendidikan dari Pelatihan perlu dilaksanakan untuk menunjang terwujudnya visi dan misi perusahaan. Selanjutnya **informan 2** mengatakan bahwa:

“Pendidikan dan pelatihan yang dilakukan pada Bank Mega Syariah memiliki standar yang berbeda-beda pada masing-masing bank sesuai apa yang telah ditentukan dari kantor pusat bank itu sendiri. Sehingga karyawan harus benar-benar menguasai apa yang telah menjadi standar dari Bank tersebut<sup>6</sup>”.

Terdapat dua metode dalam melakukan pelatihan dan pendidikan yaitu:

1. Metode latihan atau training terdiri dari lima cara:
  - a. *On The Job*, pada metode ini peserta pelatihan langsung bekerja di tempat untuk belajar dan meniru suatu pekerjaan dibawah bimbingan seorang pengawas.
  - b. *Vestibule*, metode pelatihan dilakukan di dalam kelas yang biasanya dilakukan oleh perusahaan industri untuk memperkenalkan pekerjaan kepada karyawan baru dan melatih mereka memperkenalkan pekerjaan tersebut.
  - c. *Demonstration and example*, metode pelatihan dengan cara peragaan dan penjelasan bagaimana cara-cara melakukan suatu pekerjaan melalui contoh atau percobaan yang didemontarsikan
  - d. *Simulation*, suatu teknik untuk mencontoh semirip mungkin terhadap konsep sebenarnya dari pekerjaan yang akan dijumpai.

---

<sup>6</sup> Dea Rizki Arbita, Teller, “Wawancara”, Tanggal 26 Juli 2022

- e. *Appreniceship*, yaitu magang adalah suatu cara untuk mengembangkan keahlian sehingga para karyawan dapat mempelajari segala aspek dari pekerjaan.
2. Classroom Methods, yang terdiri dari:
- a. *Lecture* (ceramah), metode ini banyak diberikan dalam kelas.
  - b. *Conference* (rapat), pelatih memberikan suatu makalah tertentu dan peserta ikut berpartisipasi memecahkan masalah tersebut
  - c. Program instruksi, di mana peserta dapat belajar sendiri karena langkah- langkah pengerjaanya sudah diprogram melalui komputer, buku- buku petunjuk.
  - d. Studi Kasus, dalam metode ini dimana pelatih memberikan suatu kasus kepada peserta.
  - e. *Rol Playing*, metode ini dilakukan dengan menunjuk beberapa orang untuk memainkan suatu peranan di dalam sebuah organisasi tiruan.
  - f. Diskusi, melalui metode ini peserta dilatih untuk berani memberikan pendapat dan rumusnya serta cara- cara meyakinkan orang lain agar percaya terhadap pendapat itu.
  - g. Evaluasi Pendidikan dan Seminar, cara ini bertujuan untuk mengembangkan kecakapan dan keahlian peserta dalam menilai dan

memberikan saran-saran yang konstruktif mengenai pendapat orang lain<sup>7</sup>.

Dari keterangan di atas mengenai metode dalam pelatihan dan pendidikan bahwa dalam pelatihan dan pendidikan ada juga cara-cara yang harus diikuti oleh karyawan baik itu pelatihan secara langsung atau trining maupun pelatihan yang dilakukan seperti belajar di dalam kelas, dan cara-cara itu harus diperhatikan oleh semua karyawan yang mengikuti kegiatan tersebut agar bisa siaplikasikan dalam bekerja.

Pada Bank Mega Syariah KC Palu memiliki Strategi atau cara dalam pelatihan dan pendidikan bagi karyawan yang dimulai sejak tahap perekrutan Sebagaimana yang diungkapkan **informan 1** bahwasannya:

“ Pada Bank Mega Syariah KC Palu menilai kemampuan calon karyawan dalam memenuhi kualifikasi kebutuhan dilakukan sejak tahap perekrutan. Setelah melalui tahap perekrutan dilanjutkan dengan orientasi. Orientasi yaitu suatu program yang ditujukan kepada karyawan baru. Pada program ini, karyawan di kenalkan secara langsung dengan hal-hal yang berhubungan langsung dengan perusahaan dan pekerjaan<sup>8</sup>”.

Setelah melakukan perekrutan karyawan juga diberikan arahan serta modul dan VCD sebagaimana yang diungkapkan **informan 3** bahwa:

“Karyawan baru diberikan penjelasan melalui metode ceramah dikelas, kemudian diberikan modul dan VCD. Selain itu, karyawan diperkenalkan secara langsung dengan pekerjaannya melalui program *on the job training*, dimana karyawan baru didampingi untuk belajar sambil mengerjakan pekerjaannya<sup>9</sup>”.

---

<sup>7</sup> Jurnal Ilmia, Cano Ekonomos. Vol. 6, No. 1. 2017

<sup>8</sup>Dicky Prayudha, “Wawancara” Bank Mega Syariah KC Palu, 26 Juli 2022

<sup>9</sup>Fathirah Anissa, “Wawancara” Bank Mega Syariah KC Palu “, 26 Juli 2022

Pendidikan dan pelatihan bagi karyawan memiliki standar yang berbeda-beda pada masing-masing Bank dan semua karyawan diwajibkan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan tersebut baik itu karyawan lama maupun karyawan baru.

Berapa bentuk program pelatihan yang dilakukan oleh Bank Mega Syariah KC Palu memiliki 3 metode yaitu *On the Job Training*, *Training In Class* dan *Management Development* sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik buat nasabah, PT. Bank Mega Syariah KC Palu mengutamakan kualitas kinerja SDM dengan program pelatihan dan pengembangan tersebut.

“Metode *On The Job Training*, Pelatihan Bank Mega Syariah KC Palu setiap karyawan baru wajib mengikuti *on the job training* selama 2 bulan berdasarkan jabatannya, beda jabatan berbeda pula lama pelatihan. CS, Teller, mendapatkan *Training Service Excelent* kemudian *back office* mendapat pelatihan *BSP for back office*, Staff Marketing mendapat *Training Sales*.

Metode *Training In Class*, Metode ini semacam kuliah, yaitu mempelajari teori-teori dalam kelas selama kurang lebih 2 minggu dimana pelatih mengerjakan teori- teori yang diperlukan. Di dalam kelas ini peserta dikumpulkan dalam bidang masing-masing dan kemudian diajarkan berbagai macam dan teori yang dibutuhkan. Setelah tahap *in class* minggu selanjutnya dilakukan *rol play*, guna melihat apakah *training in class* yang diperoleh ada hasilnya dengan cara mempraktekan teori secara langsung.

Metode *Management Development*, *Management Development* atau pengembangan manajemen adalah usaha untuk meningkatkan prestasi dengan menambah pengetahuan, perubahan perilaku atau peningkatan ketrampilan. Pengembangan dapat dimulai dengan metode OJT, *Training In Class* salah satunya *Job Rotation* atau rotasi pekerjaan”.<sup>10</sup>.

Ke tiga metode tersebut sangat efektif digunakan untuk melatih calon karyawan dengan dibekali teori terlebih dahulu, dan kemudian dilatih dengan

---

<sup>10</sup> Dicky Prayudha, “Wawancara” Bank Mega Syariah KC Palu, 26 Juli 2022.

simulasi kerja, calon karyawan yang belum memahami teori pelatihan akan di arahkan dan di bimbing sampai calon karyawan memahami prosedur.

Selanjutnya **informan 2 dan 3** juga mengatakan bahwa Bank Mega Syariah KC Palu memiliki sistem pelatihan sebagai berikut :

“ODP (*Officer Development Program* ),Merupakan program dari bank yang di siapkan untuk (fresh graduet) yang difungsikan untuk kader-kader pemimpin bank yang akan mendukung jabatan yang strategis. ODP biasanya dilakukan di jalur rekrutmen.

SDP (*Staff Development Program*), Program yang dipersiapkan bagi karyawan yang dipersiapkan menjadi seorang profesional Bankers yang berkompeten. Dalam SDP ada beberapa materi yang disampaikan yaitu dasar-dasar manajemen resiko, akuntansi perbankan, analisis laporan keuangan dan tingkat kesehatan bank.

MMDP (*Midle Managemen Development Program*),Program yang diberikan untuk membekali manajer dengan pengetahuan dalam mengelola oprasi harian, mengatasi masalah dan mengembangkan orang lain”<sup>11</sup>.

Selain pelatihan, tehnik pengembangan karyawanjuga dilakukan melalui studi lanjut . Tehnik ini merupakan tehnik pengembangan karyawan secara individu yang diberikan kepada karyawan yang memiliki masalah peningkatan kemampuan yang bersifat perorangan atau individu. Studi lanjut ini bisa berasal dari kemauan pribadi karyawan untuk mengembangkan dirinya maupun difasilitasi oleh lembaga.

Sebagaimana yang dikatan **informan 1 dan 2** bahwa :

“studi lanjut berdasarkan kemauan pribadi berarti karyawan mendaftarkan diri secara mandiri untuk mengikuti pendidikan formal dan biaya ditanggung secara mandiri oleh karyawan dan tidak ada ikatan dengan lembaga tempat ia bekerja. Sedangkan studi lanjut dengan difasilitasi oleh lembaga berarti karyawan mengikuti studi lanjut pada pendidikan formal

---

<sup>11</sup> Dea Rizki Arbita dan Fathirah Anissa, “Wawancara”, Bank Mega Syariah KC Palu, 26 juli 2022

atas dasar rekomendasi dan dukungan dari lembaga. Pimpinan memfasilitasi studi lanjut ini dengan memberikan beasiswa penuh kepada karyawan”<sup>12</sup>.

Studi lanjut sangat dianjurkan bagi karyawan yang sudah memiliki latar belakang pendidikan ekonomi syariah maupun yang belum, sebagaimana yang diungkapkan **informan 3** bahwa:

“studi lanjut sangat dianjurkan bagi karyawan yang sebelumnya tidak memiliki latar belakang keilmuan bidang Ekonomi Islam, sehingga setelah mengikuti studi tersebut karyawan diharapkan memiliki bekal ilmu ekonomi syariah dan dapat meningkatkan keprofesionalnya dalam bekerja. Studi lanjut juga sangat dianjurkan juga bagi karyawan yang sudah memiliki latar belakang pendidikan ekonomi syariah, agar lebih dapat meningkatkan lagi pemahaman tentang ilmu ekonomi syariah selain itu juga karena ilmu yang sifatnya terus berkembang dan harus terus dipelajari”<sup>13</sup>.

Berdasarkan wawancara di atas bahwa studi atau pendidikan sangat dianjurkan untuk diikuti oleh karyawan baik yang belum memiliki latar belakang bidang ekonomi syariah maupun sudah agar apa yang telah menjadi visi dan misi bagi lembaga keuangan tersebut dapat tercapai sesuai dengan apa yang diharapkan.

Manfaat-manfaat yang diperoleh dari diadakannya pendidikan dan pelatihan, yaitu: Meningkatkan kualitas dan kuantitas produktivitas, mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan untuk mencapai standar-standar kinerja yang ditentukan, menciptakan sikap, loyalitas dan kerjasama yang lebih menguntungkan, memenuhi persyaratan perencanaan sumber daya manusia,

---

<sup>12</sup> Dicky Prayuda dan Dea Rizki Arbita, “Wawancara” Bank Mega Syariah KC Palu, 26 Juli 2022

<sup>13</sup> Fathirah Anissa, “Wawancara” Bank Mega Syariah KC Palu “, 26 Juli 2022

mengurangi jumlah dan biaya kecelakaan kerja, membantu karyawan dalam meningkatkan dan mengembangkan pribadi mereka<sup>14</sup>

Dari keterangan diatas mengenai manfaat pendidikan dan pelatihan dapat kita ketahui bahwa banyak manfaat yang dirasakan baik itu bagi karyawan itu sendiri maupun bagi perusahaan, yang mana apabila kinerja karyawannya meningkat maka akan berdampak baik bagi perusahaan itu sendiri.

### **C. Kendala-kendala dan Solusi dalam Pelatihan untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Pada Bank Mega Syariah KC Palu**

Kendala-kendala yang berkaitan dengan pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan pada Bank Mega Syariah KC Palu sebagaimana yang diungkapkan **informan 1** bahwa :

1. Minimnya Kuota Peserta Pelatihan, Seringkali calon peserta menunggu saat mengikuti program pelatihan, ini karena pemenuhan kuota peserta pelatihan. Sehingga calon karyawan harus menunggu terpenuhinya kuota peserta hingga dapat mengikuti program pelatihan yang di selenggarakan oleh pusat pelatihan.
2. Peserta, Setiap peserta memiliki latar belakang yang berbeda, seperti pendidikan yang tidak sama, pengalaman kerja dan usianya. Hal ini menyulitkan dan menghambat pelaksanaan pelatihan dan pengembangan karena daya tangkap ,presepsi, dan nalar mereka terhadap pelajaran yang diberikan berbeda<sup>15</sup>.

Berdasarkan wawancara di atas bahwa ada dua kendala yang dihadapi Bank Mega Syariah KC Palu dalam melakukan pelatihan yang mana kedua kendala tersebut berasal dari peserta, dengan adanya kendala tersebut maka ada juga solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut :

---

<sup>14</sup> Notoatmodjo, *Bisnis Manajemen dan Keuangan*. (Jakarta : Rineka Cipta, 2010), 4

<sup>15</sup> Dicky Prayudha, "Wawancara" Bank Mega Syariah KC Palu, 26 Juli 2022.

1. Minimnya Kuota Peserta Pelatihan, Ketika kuota peserta pelatihan dan pengembangan belum memenuhi standar peserta, maka calon karyawan akan dialihkan pada pelatihan regional lain.

sebagaimana yang diungkapkan oleh **informan 1** bahwa :

“kendala-kendala biasanya saat proses pelatihan harus menunggu kuota penuh, misal kalo di surabaya ada 2 orang dari jogja sudah siap maka diikutkan pelatihan kesana, jadi tidak harus nunggu lama<sup>16</sup>”.

2. Peserta Pelatihan dan Pengembangan, Untuk menghindari hal yang seperti ini pelatih akan memberikan post test setiap 2 minggu seali saat proses pelatihan. Post test adalah evaluasi saat materi yang diberikan yang mana pelatih memberikan post test dengan maksud apakah peserta pelatihan dan pengembangan mengerti dan memahami materi yang diberikan. Manfaat dilakukan post test ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang kemampuan yang dicapai setelah berakhirnya materi tersebut sehingga peserta bisa mengikutu trining dan kurang fokus.

---

<sup>16</sup> Dicky Prayudha, “Wawancara” Bank Mega Syariah KC Palu, 26 Juli 2022

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Menurut hasil wawancara di atas program pelatihan dan pendidikan karyawan yang di berikan di PT Bank Mega Syariah KC Palu, mempunyai tiga metode pelatihan yaitu, *One The Job Training* , *Training In Class* dan *Management Development*. Metode ini terbukti sangat efektif untuk melatih calon karyawan PT Bank Mega Syariah KC Palu. Calon karyawan diberikan teori terlebih dahulu agar mempunyai gambaran tentang tugas atau pekerjaanya nanti, tahap yang dilakukan selanjutnya adalah mengarjakan karyawan dengan simulasi kerja atau di praktikan secara langsung sesuai bidangnya masing-masing, apabila ada calon peserta yang belum mengerti materi-materi, maka akan di bimbing dengan menggunakan post test atau evaluasi sampai calon karyawan memahami betul teori yang di berika.
2. Kendala-kendala yang berkaitan dengan pelatihan dan pengembangan yaitu Minimnya kuota pelatihan dan Peserta pelatihan. Adapun solusinya pada saat menunggu pemenuhan kuota peserta pelatihan dari pusat pelatihan *Learning Center Groub*, karyawan yang kurang fokus dan memberikan *post test* setiap 2 minggu sekali saat proses pelatihan. *Post test* adalah evaluasi saat materi yang diberikan yang mana pelatih memberikan post test dengan maksud apakah peserta pelatihan dan

pengembangan mengerti dan memahami materi yang diberikan. Manfaat dilakukan post test ini adalah untuk memperoleh gambaran tentang kemampuan yang dicapai setelah berakhirnya materi tersebut sehingga peserta bisa mengikuti trining.

### ***B. Implikasi Penelitian***

Berdasarkan kesimpulan diatas, penulis menyampaikan implikasi penelian sebagai berikut :

1. Terus bisa meningkatkan kinerja yang nyaman dan lebih baik dalam pelayanan terhadap semua pihak, serta menjaga nilai-nilai syariah pada semua produk BMS KC Palu yang mana bisa menambah pengetahuan kepada peserta calon karyawan yang ingin mendapatkan ilmu yang lebih baik dari segi teori maupun aplikasi dalam dunia kerja, serta bisa memberi pengetahuan tentang aplikasi atau praktek secara langsung dan orientasi mengenai semua bagian dan aktivitas yang ada di dalamnya.
2. Hasil evaluasi pelatihan dan pendidikan program karyawan harus di sampaikan secara transparan pada karyawan yang mengikuti pengembangan. Agar karyawan yang kurang berkompensi dapat diwajibkan untuk mengikuti program pengembangan dengan pelatihan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. Ma'ruf, *Manajemen Bisnis Syariah*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2013
- \_\_\_\_\_, *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014
- Amani, Nailil, "Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Purwokerto". Skripsi Tidak Diterbitkan. Purwokerto: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam (FEBI) Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto, 2018
- Arikuno, Suharsimi, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Paktek*. Cet. XI, Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1998
- Agus Salim, "Pengaruh Pelatihan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Sulselbar Cabang Kabupaten Luwu Timur". Skripsi Tidak Diterbitkan, Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Makassar, 2016
- Bangun, Wilson, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Bungin, Burhan, *Metode Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana, 2013
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: Gema Risalah Press, 1993
- Gandapradja, Permadi, *Dasar dan Prinsip Pengawasan Bank*. Jakarta: GramediaPustaka Utama, 2004
- Jusmailani, *Pengelolaan Sumber Daya Insani*. Jakarta: Bumi Aksara, 2014
- Kurniati, Rini. *Analisis Dampak Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Karyawan Di Dinas Perindustrian Provinsi Nusa Tenggara Barat*, (Universitas Muhammadiyah Mataram, Jurusan Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Mataram, 2020
- Lihat pendapat dari Bogdan dan Bikken tentang pengertian data, dan juga pengertian data kualitatif dari pendapat Neuman pada buku yang dikarang oleh Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif (Dilengkapi dengan Contoh-contoh Aplikasi: Proposal Penelitian dan Laporannya)*.Cet. I, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2008
- Lembaga Penjamin Mutu, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Palu: LPM IAIN Palu, 2020
- Muhammad, *Metodologi penelitian ekonomi islam pendekatan kualitatif*. Jakarta: Rajawali PT. Raja grafindo Persada, 2018

Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cet, XXXIV, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2015

Nawawi, Hadari, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbit Universitas Gadjah Mada Press, 2006

Nitta Turere, Verra. *Jurnal EMBA, Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Balai Pelatihan Teknis Pertanian Kalasey*, Vol.1 No.3 Juni 2013.

Poppy, Kinerja karyawan dan faktor mempengaruhinya (Online) <https://www.talenta.co/blog/insight-talenta/kinerja-karyawan-dan-faktor-faktor-yang-mempengaruhinya/> diakses pada tanggal 18 Juli 2021

Ruslan, Rosady, *Public Relations dan Komunikasi*. Cet. V, Jakarta: PT. Rajawali Pers, 2010

Rachmawati, Kusdyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia, edisi Pertama*. Yogyakarta: Penerbit Andi 2008

SInambela, Litjan Poltak *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012

Sofyandi, Herman, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D*. Cet. III, Bandung: Alfabeta, 2018

Suryabrata, Sumadi, *Metodologi Penelitian*, Cet. XXIII. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2012

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Pribadi

Nama : Rifandi  
Tempat Tanggal Lahir : Bolano, 07 April 1999  
Alamat : Jln. Samudra 2  
No HP : 082258379864

### B. Identitas Orang Tua

#### 1. Ayah

Nama : Sadran. H  
Pekerjaan : Petani  
Alamat : Desa Bolano, kec. Bolano Barat, kab. Parigi Moutong

#### 2. Ibu

Nama : Warni  
Pekerjaan : URT  
Alamat : Desa Bolano, kec. Bolano Barat, kab. Parigi Moutong

### C. Jenjang Pendidikan

1. SDN 2 Bolano 2011
2. MTS Negeri Bolano 2014
3. SMA Negeri 1 Bolano 2017

## DAFTAR WAWANCARA

Mengenai Profil PT Bank Mega Syariah KC Palu :

1. Bagaimana sejarah Bank Mega Syariah KC Palu
2. Apa visi, misi Bank Mega Syariah KC Palu
3. Struktur organisasi Bank Mega Syariah KC Palu

Wawancara dengan Informan :

1. Bagaimana proses pelatihan dan pendidikan yang dilakukan perusahaan
2. Apa manfaat dari diadakannya pelatihan dan pendidikan
3. Apakah pendidikan dan pelatihan yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan karyawan
4. Siapa saja yang mengikuti program pelatihan dan pendidikan
5. Fasilitas apa saja yang diberikan dalam pelatihan dan pendidikan
6. Apakah perusahaan menyiapkan fasilitas untuk pelatihan
7. Apa saja kendala-kendala dalam pelatihan dan pendidikan
8. Apa solusi bagi kendala-kendala dalam pelatihan dan pendidikan

## DAFTAR INFOERMAN

No	Nama	Jabatan	Tanda tangan
1	Dicky Prayudha	Brand Officer/ Brand Manager	
2	Dea Rizki Arbita	Teller	
3	Fathirah Anissa	Customer Service	

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU  
NOMOR : 23/ TAHUN 2021**

TENTANG

**PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALU  
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**

- Membaca : Surat saudara : **Rifandi / NIM 17.3.15.0122** 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 Kualitas SDM Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Bank Mega Syariah Kc. 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



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU

جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية فالو

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](http://www.iainpalu.ac.id) email: [humas@iainpalu.ac.id](mailto:humas@iainpalu.ac.id)

Nomor : 2727 /Un.24/F.V/PP.00.9/06/2022  
Sifat : Penting  
Lampiran : -  
Perihal : Undangan Seminar Proposal

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu.....  
di-

Assalamualaikum War. Wb.

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan akan diselenggarakannya Seminar "Proposal" bagi mahasiswa yang tersebut dibawah ini :

Nama : Rifandi  
NIM : 17.3.15.0122  
Judul Proposal : ANALISIS PERAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DALAM  
MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PADA BANK MEGA SYARIAH KC. PALU

Maka untuk maksud tersebut, dimohon kesediaan Bapak/Ibu untuk hadir pada acara dimaksud, yang Insya Allah akan dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : Rabu, 29/06/2022  
Jam : 14.00- Selesai  
Tempat : Ruang Seminar FEBI (Lt. II Gd. M)

Demikian undangan ini, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.  
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.



Catatan peserta ujian seminar proposal :

1. Berpakaian rapi hitam putih pakai kopiah (pria)
2. Berpakaian Muslimah hitam putih (wanita)



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU

جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية فالو

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](http://www.iainpalu.ac.id) email: [humas@iainpalu.ac.id](mailto:humas@iainpalu.ac.id)

Nomor : 2727 /Un.24/F.IV/PP.00.9/06/2022  
Sifat : Penting  
Lampiran : Jadwal Dan Proposal Skripsi  
Hal : Undangan Seminar

Palu, 24 Juni 2022

Kepada Yth.

1. Ketua/Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah (S1)
2. Para Pembimbing Proposal Skripsi
3. Mahasiswa Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam

*Assalamu Alaikum War. Wab.*

Salam silaturahmi kami sampaikan kepada Bapak/Ibu, semoga keselamatan dan kesehatan tetap tercurahkan dari penguasa alam semesta dalam menjalankan seluruh aktifitas keseharian.

Dalam rangka pelaksanaan Ujian Seminar Proposal Skripsi mahasiswa Program S1 Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu, diundang dengan hormat Bapak/Ibu Ketua Jurusan dan Dosen Pembimbing untuk hadir sekaligus bertindak sebagai pimpinan sidang dan sebagai penguji pada seminar tersebut.

Demikian undangan ini disampaikan, atas kehadirannya diucapkan terima kasih.

*Wassalam.*



**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PALU  
NOMOR : 23/ TAHUN 2021**

TENTANG

**PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALU  
TAHUN AKADEMIK 2020/2021**

- Membaca : Surat saudara : **Rifandi / NIM 17.3.15.0122** 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 Kualitas SDM Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Bank Mega Syariah Kc. 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 IAIN PALU TAHUN AKADEMIK 2020/2021
- Pertama : 1. **Dr. Ubay, S.Ag., M.S.I** (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 IAIN Palu Tahun Anggaran 2021.
- 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.

SALINAN : Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palu  
Pada Tanggal : 17 Maret 2021

Dekan,

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

***Tembusan :***

1. Rektor IAIN Palu;
2. Wakil Dekan Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palu;
3. Dosen Pembimbing yang bersangkutan;
4. Mahasiswa yang bersangkutan;

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU  
NOMOR : 01/6 TAHUN 2022  
TENTANG  
PENETAPAN TIM PENGUJI SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU  
TAHUN AKADEMIK 2021/2022**

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan Seminar Proposal Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu, dipandang perlu menerbitkan Surat Keputusan Pengangkatan Tim Penguji Seminar Proposal Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu sebagaimana tersebut dalam Keputusan ini.
- b. bahwa yang disebut Namanya dalam Keputusan ini dipandang memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Tim Penguji Seminar Proposal Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama Palu tahun akademik 2021/2022
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan b tersebut, dipandang perlu menetapkan Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Datokarama 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 61 Tahun 2021 tentang Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;  
5. Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;  
6. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor: 041606/B.II/3/2021 tentang Pengangkatan Rektor Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.  
7. Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor : 457/Un.24/KP.07.6/12/2021 tentang Pengangkatan Dekan Universitas Islam Negeri Datokarama Palu

**MEMUTUSKAN**

- Menetapkan : **KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TENTANG PENETAPAN TIM PENGUJI SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TAHUN AKADEMIK 2021/2022**
- PERTAMA** : Menetapkan Tim Penguji Seminar Proposal Skripsi :
- |                    |                             |
|--------------------|-----------------------------|
| Ketua              | : Rizki Amalia, S.Si., M.Ak |
| Pembimbing I       | : Dr. Ubay, S.Ag., M.S.I    |
| Pembimbing II      | : Rizki Amalia, S.Si., M.Ak |
| Narasumber/Penguji | : Nursyamsu, S.H.I., M.S.I. |

Sebagai Tim Penguji Seminar Proposal Skripsi bagi mahasiswa :

Nama	: Rifandi
NIM	: 17.3.15.0122
Jurusan	: Perbankan Syariah
Judul Proposal	: ANALISIS PERAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PADA BANK MEGA SYARIAH KC. PALU

Palu, 15 Agustus 2022

Nomor : 016/BMS/PLU/2022

Lampiran :

Perihal : Surat Pernyataan

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Semoga Allah SWT senantiasa melindungi kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Aamiin.  
Saya yang Beranda Tangan di bawah ini Retail Funding Officer Bank Mega Syariah Kantor Cabang Palu. Dengan ini menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

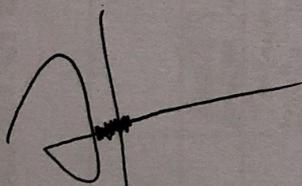
Nama : Rifandi  
NIM : 173150122  
Jurusan : Perbankan Syariah

Adalah benar telah melakukan Penelitian di Bank Mega Syariah KC Palu.

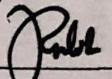
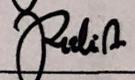
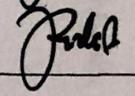
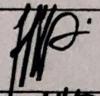
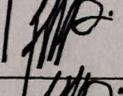
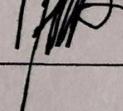
Demikian yang dapat kami sampaikan atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,*

PT. Bank Mega Syariah  
KC Palu



**Dicky Prayudha**  
Retail Funding Officer

NO.	HARI/TANGGAL KONSULTASI	MATERI BIMBINGAN SKRIPSI / SARAN	TANDA TANGAN		KETERANGAN
			PEMBIMBING I	PEMBIMBING II	
1	Selasa, 16-08-22	Rapikan penulisan BAB IV			
2	Kamis, 18-08-22	Miringkan kata yang menggunakan bahasa Inggris			
3	Jum'at, 19-08-22	Perbaiki daftar isi			
4	15/8-2022	Pahami Variabel penelitian			
5	18/8-2022	Keuji masalah penelitian, <del>dan</del>			
6	19/8-2022	Date primer dan sekunder			
7					
8					
9					
10					

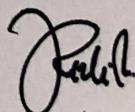
Telah diperiksa dan disetujui

Pembimbing I,

  
Dr. Uday, S. Ag., M. Si

NIP. 197007201999031008

Pembimbing II,

  
Rizki Amalia, S. Si., M. Ak

NIP. 199109012019032019



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU

جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية فالو

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

Pada hari ini Rabu, 29 Juni 2022 bertempat di Ruang Ujian Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam UIN Datokarama Palu telah dilaksanakan seminar proposal skripsi, mahasiswa dimaksud :

NIM : 17.3.15.0122  
NAMA : Rifandi  
JURUSAN : Perbankan Syariah  
JUDUL SKRIPSI : ANALISIS PERAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PADA BANK MEGA SYARIAH KC. PALU

Demikian berita acara ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya. **NAMA TIM PENGUJI SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Rizki Amalia, S.Si., M.Ak	Ketua	
2	Dr. Ubay, S.Ag., M.S.I	Pembimbing I	
3	Rizki Amalia, S.Si., M.Ak	Pembimbing II	
4	Nursyamsu, S.H.I., M.S.I.	Narasumber/Penguji I	

Hasil : Layak/Tidak Layak\*)  
dilakukan penelitian

Palu, Juni 2022  
Ketua Tim Penguji

Rizki Amalia, S.Si., M.Ak  
NIP. 19670710 199903 2 005

Catatan : \*) Coret yang tidak perlu



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU

جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية فالو

STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Diponegoro No.23 Palu. Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.  
Website : [www.uindatokarama.ac.id](http://www.uindatokarama.ac.id) email: [humas@uindatokarama.ac.id](mailto:humas@uindatokarama.ac.id)

Nomor : 2738/Un.24/F.V/PP.00.9/06/2022  
Lampiran : 3 (rangkap)  
Hal : Penyampaian Jadwal  
Menguji Komprehensif

Palu, 22 Juni 2022

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu Dosen Penguji  
Nursyamsu, S.H.I., M.S.I.  
Di  
Palu

*Assalamu Alaikum War. Wab.*

Sehubungan dengan pelaksanaan Ujian Komprehensif pada Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam Tahun Akademik 2021/2022, dengan ini disampaikan kepada Bapak/Ibu Dosen, untuk melaksanakan Ujian Komprehensif dimaksud sebagaimana jadwal di bawah ini :

No	Nama/NiM	Smt/Jur	Hari/Tgl/Jam	Materi	Penguji
1.	Rifandi/173150122	VIII/Perbankan Syariah	Kamis, 23 Juni 2022/08:30 s.d selesai	Metode Studi Islam	Dr. Sitti Musyahidah, M.Th.I
				Dasar-Dasar Ekonomi Islam	Nursyamsu, S.H.I., M.S.I.
				Lembaga Keuangan Bank dan Non Bank Syariah	Nurfitriani, S.Ei., M.E

Demikian penyampaian ini atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.  
*Wassalamu Alaikum War. Wab.*

Dekan  
  
Dr. H. Hilal Mawarandani, M.H.I  
NIP. 1965050619890310002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU

جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية فالو

STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Diponegoro No.23 Palu. Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.  
Website : [www.uindatokarama.ac.id](http://www.uindatokarama.ac.id) email: [humas@uindatokarama.ac.id](mailto:humas@uindatokarama.ac.id)

Nomor : 2737 /Un.24/F.V/PP.00.9/ 06 /2022  
Lampiran : 3 (rangkap)  
Hal : Penyampaian Jadwal  
Menguji Komprehensif

Palu, 27 Juni 2022

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu Dosen Penguji  
Nurfitriani, S.El., M.E  
Di  
Palu

Assalamu Alaikum War. Wab.

Sehubungan dengan pelaksanaan Ujian Komprehensif pada Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam Tahun Akademik 2021/2022, dengan ini disampaikan kepada Bapak/Ibu Dosen, untuk melaksanakan Ujian Komprehensif dimaksud sebagaimana jadwal di bawah ini :

No	Nama/NIM	Smt/Jur	Hari/Tgl/Jam	Materi	Penguji
1.	Rifandi/173150122	VIII/Perbankan Syariah	Kamis, 23 Juni 2022/08;30 s.d selesai	Metode Studi Islam	Dr. Sitti Musyahidah, M.Th.I
				Dasar-Dasar Ekonomi Islam	Nursyamsu, S.H.I., M.S.I.
				Lembaga Keuangan Bank dan Non Bank Syariah	Nurfitriani, S.El., M.E

Demikian penyampaian ini atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.  
Wassalamu Alaikum War. Wab.



Dekan, M.H.I  
NIP. 1965050519990310002





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALU

الجامعة الإسلامية الحكومية فالو

STATE INSTITUTE FOR ISLAMIC STUDIES PALU

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Diponegoro No.23 Palu. Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.

Website : [www.iainpalu.ac.id](http://www.iainpalu.ac.id) email: [humas@iainpalu.ac.id](mailto:humas@iainpalu.ac.id)

PENGAJUAN JUDUL SKRIPSI

Nama : RIFANDI NIM : 173150122  
TTL : Bolano, 9 - April 1999 Jenis Kelamin : Laki - Laki  
Jurusan : Perbankan Syariah Semester :  
Alamat : Jln. Samudra II HP :

Judul :

o Judul I  
Peranan Hasil Perkebunan kelapa Terhadap Peningkatan  
Ekonomi Masyarakat Perspektif Ekonomi Islam (studi di Desa  
Bolano Kecamatan Bolano Kabupaten Parigi Moutong)

o Judul II  
Implementasi Pembiayaan Tabungan Haji Melalui Akad  
Mudharabah pada Bank Mega Syariah KC. Palu

o Judul III  
Analisis kuantitas SOM dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai  
pada Bank Mega Syariah KC. Palu

Palu, .....2020  
Mahasiswa,

RIFANDI  
NIM 173150122

Telah disetujui penyusunan skripsi dengan catatan :

Pembimbing I : DR. UDAY. A. A. A.

Pembimbing II : Rizky Amelia - S. B. HAK

a.n. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
Dan Pengembangan Kelembagaan,

Nurdin, S.Pd., S.Sos., M.Com., Ph.D  
NIP. 196903011999031005

Ketua Jurusan,

Dr. Malkin M. A. G.  
NIP. 196812311997023000



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU

جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية فالو

STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Diponegoro No.23 Palu. Telp. 0451-460798, Fax. 0451-460165.  
Website : [www.uindatokarama.ac.id](http://www.uindatokarama.ac.id) email: [humas@uindatokarama.ac.id](mailto:humas@uindatokarama.ac.id)

Nomor : 2731/Un.24/F.V/PP.00.9/ 06 /2022  
Lampiran : 3 (rangkap)  
Hal : Penyampaian Jadwal  
Menguji Komprehensif

Palu, 27 Juni 2022

Kepada Yth.  
Bapak/Ibu Dosen Penguji  
Dr. Sitti Musyahidah, M.Th.I  
Di  
Palu

*Assalamu Alaikum War. Wab.*

Sehubungan dengan pelaksanaan Ujian Komprehensif pada Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam Tahun Akademik 2021/2022, dengan ini disampaikan kepada Bapak/Ibu Dosen, untuk melaksanakan Ujian Komprehensif dimaksud sebagaimana jadwal di bawah ini :

No	Nama/NIM	Smt/Jur	Hari/Tgl/Jam	Materi	Penguji
1.	Rifandi/173150122	VIII/Perbankan Syariah	Kamis, 23 Juni 2022/08:30 s.d selesai	Metode Studi Islam	Dr. Sitti Musyahidah, M.Th.I
				Dasar-Dasar Ekonomi Islam	Nursyamsu, S.H.I., M.S.I.
				Lembaga Keuangan Bank dan Non Bank Syariah	Nurfitriani, S.El., M.E

Demikian penyampaian ini atas kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.  
*Wassalamu Alaikum War. Wab.*

Dekan,



Dr. H. Hijat Malarangan, M.H.I  
NIP. 1965050519990310002

**KARTU KEHADIRAN SEMINAR PROPOSAL  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN PALU**

NO.	NAMA MHS YANG DIUJI	JUDUL PROPOSAL	TTD PENGUJI
1	Moh. Hayun	Analisis Strategi Komunikasi Customer Service dalam Meningkatkan Minat Menabung nasabah pada bank Mega Syariah KC. Palu.	
2	MUSTAKIM	Tinjauan Etika bisnis Islam terhadap praktek jual beli jagung di desa koluku nangka kec. bambaira kabupaten pasang Kayu.	
3	SITI RISMA YANI	Pengaruh Brand Ambassador dan minat beli terhadap Keputusan Pembelian Di E-Marketplace "Shopee" (Studi pada Mahasiswa FEB UIN DE Palu)	
4	Moh RIZALDI	Pengaruh inflasi dan Birgale terhadap Pembelian Murabahah pada PT. Ban Syariah Indonesia KCP. THOU LAKO	
5	NOVIA AYU	Analisis Strategi Pemasaran Galeri Buaya Sabe dalam Meningkatkan Minat Beli Konsumen di masa Pandemi Covid 19 (Studi di desa towale kec. bambaira fengal).	
6			
7			
8			
9			
10			

Mahasiswa Ybs.

Rifandi

NIM. 173150122

Palu, .....

An. Dekan,  
Ketua Jurusan / Sek.

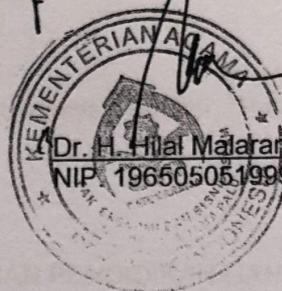
Jurusan Edy .....

Dr. St. Muzhidah  
NIP. 19670710199103 2005

- KEDUA : Tim Penguji tersebut bertugas merencanakan, melaksanakan, mengawasi Seminar Proposal Skripsi dan melaporkan hasil kegiatan masing-masing kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya Keputusan ini, dibebankan pada anggaran DIPA UIN Datokarama Palu Tahun Anggaran 2022.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah seluruh rangkaian kegiatan Seminar Proposal Skripsi mahasiswa yang bersangkutan telah selesai dilaksanakan.
- KELIMA : Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini, maka akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palu  
Pada Tanggal : 24 Juni 2022

Dekan,



Dr. H. Hilal Malarangan, M.H.I.  
NIP. 196505051999031002

## DOKUMENTASI



Gedung Bank Mega Syariah KC Palu



Wawancara dengan bapak Dicky Prayuda selaku Branc Officer Bank Mega Syariah KC Palu



Wawancara dengan Teller Bank Mega Syariah KC Palu



Wawancara dengan Customer Service Bank Mega Syariah

## DAFTAR WAWANCARA

Mengenai Profil PT Bank Mega Syariah KC Palu :

1. Bagaimana sejarah Bank Mega Syariah KC Palu
2. Apa visi, misi Bank Mega Syariah KC Palu
3. Struktur organisasi Bank Mega Syariah KC Palu

Wawancara dengan Informan :

1. Bagaimana proses pelatihan dan pendidikan yang dilakukan perusahaan
2. Apa manfaat dari diadakannya pelatihan dan pendidikan
3. Apakah pendidikan dan pelatihan yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan karyawan
4. Siapa saja yang mengikuti program pelatihan dan pendidikan
5. Fasilitas apa saja yang diberikan dalam pelatihan dan pendidikan
6. Apakah perusahaan menyiapkan fasilitas untuk pelatihan
7. Apa saja kendala-kendala dalam pelatihan dan pendidikan
8. Apa solusi bagi kendala-kendala dalam pelatihan dan pendidikan

## DAFTAR INFOERMAN

No	Nama	Jabatan	Tanda tangan
1	Dicky Prayudha	Brand Officer/ Brand Manager	
2	Dea Rizki Arbita	Teller	
3	Fathirah Anissa	Customer Service	

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP

### A. Identitas Pribadi

Nama : Rifandi  
Tempat Tanggal Lahir : Bolano, 07 April 1999  
Alamat : Jln. Samudra 2  
No HP : 082258379864

### B. Identitas Orang Tua

#### 1. Ayah

Nama : Sadran. H  
Pekerjaan : Petani  
Alamat : Desa Bolano, kec. Bolano Barat, kab. Parigi Moutong

#### 2. Ibu

Nama : Warni  
Pekerjaan : URT  
Alamat : Desa Bolano, kec. Bolano Barat, kab. Parigi Moutong

### C. Jenjang Pendidikan

1. SDN 2 Bolano 2011
2. MTS Negeri Bolano 2014
3. SMA Negeri 1 Bolano 2017