

**Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Dalam Rangka Meningkatkan  
Layanan di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta**

**Laporan Magang**



**Disusun Oleh :**

**Feri Nurlisa**  
**14213014**

**Program Studi Keuangan dan Perbankan**

**Program Diploma III Fakultas Ekonomi**

**Universitas Islam Indonesia**

**2016**

**Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Dalam Rangka Meningkatkan  
Layanan di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta**

**Laporan Magang**

**Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat  
menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Islam  
Indonesia**

**Disusun Oleh :**

**Feri Nurlisa  
14213014**

**Program Studi Keuangan dan Perbankan**

**Program Diploma III Fakultas Ekonomi**

**Universitas Islam Indonesia**

**2016**

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

**Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Dalam Rangka Meningkatkan**

**Layanan di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta**



Disusun Oleh :

Nama : Feri Nurlisa  
No. Mahasiswa : 14213014  
Jurusan : Keuangan dan Perbankan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing  
pada tanggal : 30 November 2016

Dosen Pembimbing,



(Achyka Kusumawati, SE., MBA)

## PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“ Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 28 November 2016



Penulis

Feri Nurlisa

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum wa rahmatullaahi wa barrakaatuh*

Alhamdulillahirobil'alamin, puji syukur atas kehadiran Allah yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, sehingga dengan izin-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **EFEKTIVITAS PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN KARYAWAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN DI BANK SYARIAH BUKOPIN KANTOR CABANG YOGYAKARTA**. Tugas Akhir ini diajukan guna melengkapi sebagian syarat Ujian Tugas Akhir dan Uji Kompetensi. Penyusunan Tugas Akhir ini tidak akan terlaksana tanpa bantuan, bimbingan, pengarahan dari semua pihak dan untuk itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Seluruh dosen dan karyawan yang telah memberikan bimbingan dan dukungan, semangat serta doa.
2. Dosen pembimbing saya Rizqi Adhyka Kusumawati, SE., MBA.
3. Ketua Program D3 Fakultas Ekonomi UII Dra. Nur Fauziah, MM.
4. Untuk keluarga ayah saya Suwarna, Ibu saya Sutikni, serta kakak saya Fera Nusita yang selalu mendoakan, membantu dan menyemangati.
5. Untuk sahabat-sahabat yang selalu memberikan dorongan dan motivasi.
6. Untuk teman-teman D3 Ekonomi UII 2014 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat.

Penulis berharap semoga amal baik yang diberikan mendapat balasan dari Allah SWT.

*Wassalamu 'alaikum wa rahmatullaahi wa barrakaatuh.*

Yogyakarta, 28 November 2016

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>Halaman Judul .....</b>	<b>i</b>
<b>Halaman pengesahan .....</b>	<b>ii</b>
<b>Pernyataan Bebas Penjiplakan .....</b>	<b>iii</b>
<b>Kata Pengantar .....</b>	<b>iv</b>
<b>Daftar Isi .....</b>	<b>vi</b>
<b>Daftar Tabel .....</b>	<b>viii</b>
<b>Daftar Gambar .....</b>	<b>ix</b>
<b>Daftar Lampiran .....</b>	<b>x</b>

### **BAB I: PENDAHULUAN**

1.1. Dasar Pemikiran .....	1
1.2. Tujuan Magang .....	4
1.3. Target Magang .....	4
1.4. Bidang Magang .....	4
1.5. Lokasi Magang .....	5
1.6. Jadwal Magang .....	6
1.7. Sistematika Penulisan Laporan Magang .....	8

### **BAB II: LANDASAN TEORI**

2.1. Pengertian Bank Syariah .....	9
2.1.1. Pengertian Bank Syariah .....	9

2.1.2. Sitem Syariah .....	9
2.1.3. Definisi Pelatihan dan Pengembangan Karyawan .....	10
2.1.4. Tujuan Pelatihan dan Pengembangan Karyawan .....	13
2.1.5. Prinsip Serta Metode Pelatihan dan Pengembangan Karyawan .....	13
2.1.6. Manfaat Pelatihan .....	14
2.1.6. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelatihan dan Pengembangan .....	16

### **BAB III: ANALISIS DESKRPTIF**

3.1. Data Umum .....	18
3.1.1. Struktur Organisasi Bank Syariah Bukopin .....	18
3.2. Data Khusus .....	28
3.2.1. Jenis-Jenis Pelatihan yang diberikan Bank Syariah Bukopin (BSB) kepada <i>Frontliner</i> dan <i>Marketing</i> .....	28
3.2.2. Manfaat Pelatihan dan Pengembangan Karyawan .....	34

### **BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN**

4.1. Kesimpulan.....	41
4.2. Saran.....	41

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Magang .....	6
Tabel 1.2. Realisasi Jadwal Magang di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta .....	7
Tabel 3.1. Jenis Pelatihan untuk <i>Frontliner</i> dan <i>Marketing</i> .....	28
Tabel 3.2. Manfaat Pelatihan dan Pengembangan Karyawan .....	34

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.6. Denah Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta ..... 6

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1: Surat Keterangan Magang

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Dasar Pemikiran**

Pelatihan dan pengembangan sering kita dengar dalam dunia kerja di perusahaan, organisasi, lembaga, atau bahkan pendidikan. Hal ini dapat diasumsikan bahwa pelatihan dan pengembangan sangat penting bagi tenaga kerja untuk bekerja lebih menguasai dan lebih baik terhadap pekerjaan yang dijabat atau akan dijabat kedepan.

Tenaga kerja merupakan kekayaan organisasi yang paling berharga, karena dengan segala potensi yang dimiliki, tenaga kerja dapat terus dilatih dan dikembangkan, sehingga dapat lebih berguna bagi perusahaannya, dan prestasinya menjadi optimal untuk mencapai tujuan di tempat bekerja (Nawawi, 2008:208).

Pada saat ini banyak perusahaan yang tidak menerapkan pelatihan pada perusahaannya. Pelatihan di dalam perusahaan adalah hal yang wajib diterapkan karena dengan pelatihan, karyawan diharapkan akan mampu mencapai tujuan dari perusahaan.

Pelatihan adalah suatu proses dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu untuk membantu mencapai tujuan organisasi. Sehubungan dari proses ini terikat dengan berbagai tujuan organisasi, pelatihan dapat dipandang secara sempit maupun luas. Secara terbatas, pelatihan menyediakan para pegawai dengan pengetahuan yang spesifik dan dapat diketahui keterampilan mereka dalam pekerjaan saat ini (Marwansyah, 2010:50).

Namun terdapat batasan antara pelatihan dengan pengembangan. Pengembangan bersifat lebih luas dalam cakupan serta fokus pada individu untuk mencapai kemampuan baru baik bagi pekerjaannya saat ini maupun di masa mendatang.

Pelatihan karyawan bisa dilakukan oleh bagian intern perusahaan yang bertanggung jawab atas sumber daya manusia. Program ini dapat dijalankan dengan bekerja sama dengan pihak lain di luar perusahaan yaitu penyedia jasa pelatihan yang kompeten dan terpercaya di bidangnya. Hal tersebut memerlukan dana yang tidak sedikit untuk membuat pelatihan ini berjalan baik, sehingga manajemen di perusahaan harus memastikan bahwa pelatihan tersebut benar-benar efektif untuk mengembangkan kompetensi para peserta (Handoko, 2008:160).

Pelatihan karyawan dilakukan oleh bagian intern perusahaan yang bertanggung jawab atas sumber daya manusia. Program ini dapat dijalankan dengan bekerja sama dengan pihak lain di luar perusahaan yaitu penyedia jasa pelatihan yang kompeten dan terpercaya di bidangnya. Hal tersebut memerlukan dana yang tidak sedikit untuk membuat pelatihan ini berjalan baik, sehingga manajemen di perusahaan harus memastikan bahwa pelatihan tersebut benar-benar efektif untuk mengembangkan kompetensi para peserta.

Pelatihan merupakan bagian dari investasi SDM (*human investment*) untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan kerja untuk meningkatkan kinerja pegawai. Pelatihan biasanya dilakukan dengan kurikulum yang disesuaikan dengan kebutuhan jabatan, diberikan dalam waktu yang relatif pendek untuk membekali

seseorang dengan keterampilan kerja. Pelatihan karyawan dilakukan oleh bagian intern perusahaan yang bertanggungjawab atas sumber daya manusia.

Pelatihan dan pengembangan ini juga dilakukan oleh karyawan yang ada di Bank Syariah Bukopin

Berdasarkan uraian di atas aktivitas magang akan mengambil judul **“Efektivitas Pelatihan dan Pengembangan Karyawan Terhadap Kualitas Layanan di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta”**.

## **1.2. Tujuan Magang**

Tujuan dari magang adalah sebagai berikut:

- 1.2.1. Untuk mengetahui pelatihan dan pengembangan di Bank Syariah Bukopin,
- 1.2.2. Untuk mengetahui manfaat pelatihan dan pengembangan di Bank Syariah Bukopin.

## **1.3. Target Magang**

Target dari magang di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta adalah sebagai berikut:

- 1.3.1. Mampu menjelaskan pelatihan dan pengembangan yang telah dilakukan pada Bank Syariah Bukopin Yogyakarta,
- 1.3.2. Mampu menjelaskan manfaat pelatihan dan pengembangan di Bank Syariah Bukopin.

## **1.4. Bidang Magang**

Bidang magang yang dipilih penulis yaitu pelayanan di bagian *Customer Service, Teller* dan *Marketing*. Bagian *Customer Service, Teller* dan *Marketing* memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut :

### *Customer Service*

- a. Menerima dan memahami keluhan nasabah
- b. Menetapkan cara pelayanan yang terbaik terhadap nasabah

*Teller*

- a. Melayani transaksi tunai dan non tunai nasabah
- b. Melaksanakan standar pelayanan

*Marketing*

- a. Menawarkan produk jasa bank syariah kepada masyarakat
- b. Memonitor dan menjaga hubungan baik dengan nasabah

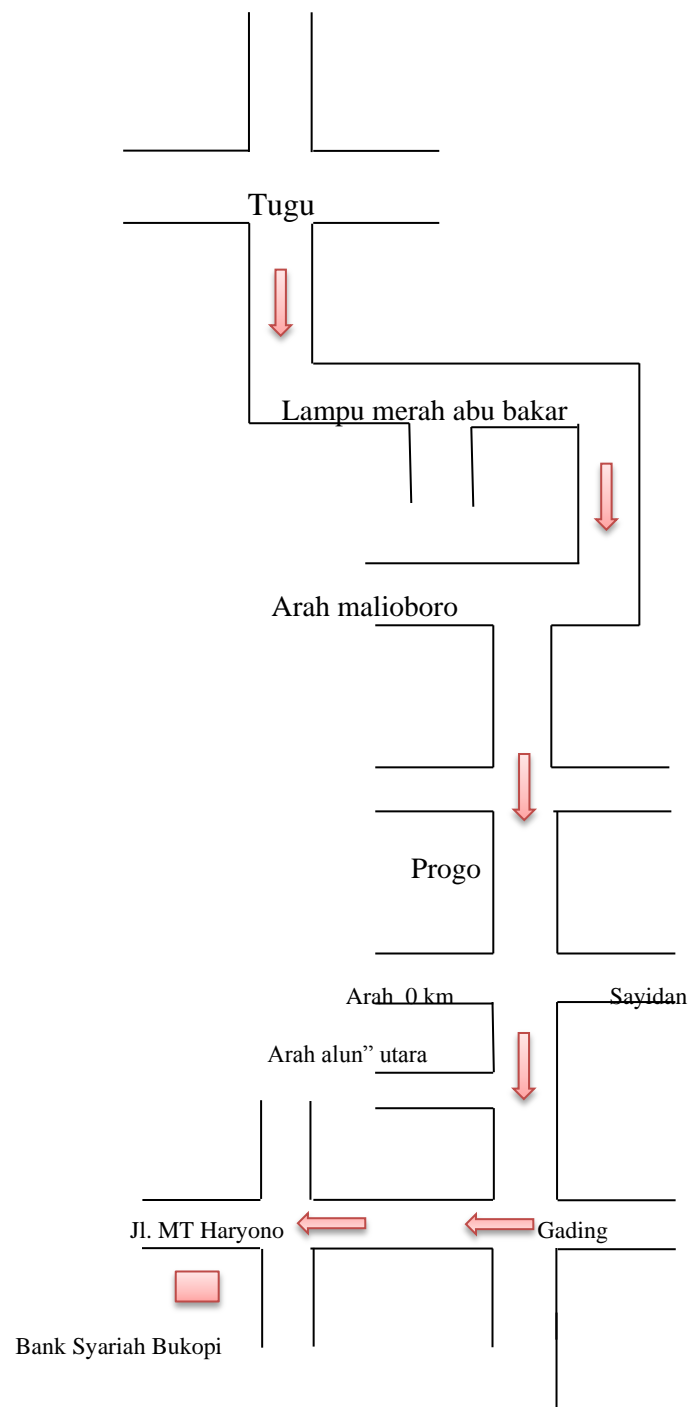
**1.5. Lokasi Magang**

Kegiatan magang dilakukan di Bank Syariah Bukopin Yogyakarta, Jalan MT Haryono no 7. Gading, Yogyakarta-Indonesia.

Phone: 0274-387713 / 373832

Email :corsec@syariahbukopin.co.id.





Gambar 1.6. Denah bank Syariah Bukopin Kantor Cabnag Yogyakarta

### 1.6. Jadwal Magang

Jadwal pelaksanaan magang dimulai tanggal 02 Juni 2016 sampai dengan 01 Juli 2016. Magang dilaksanakan selama 1 bulan dengan jam magang disesuaikan dengan kebijakan dari Bank Syariah Bukopin Yogyakarta. Adapun jadwal kegiatan magang adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1. Jadwal Pelaksanaan Kegiatan Magang

NO	KETERANGAN	WAKTU PELAKSANAAN MAGANG												
		MEI				JUNI				JULI				
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV	
1	Pencarian perusahaan dan survei lokasi magang													
2	Penulisan <i>Term Of Reference</i> (TOR)													
3	Pelaksanaan kegiatan magang													
4	Pengumpulan teori-teori penulisan laporan magang													
5	Pengumpulan data													
6	Bimbingan laporan magang													
7	Menyusun laporan magang													
8	Uji Tugas Akhir (TA)													
9	Uji kompetensi													

Tabel 1.2. Realisasi Jadwal magang di Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang  
Yogyakarta

NO	KEGIATAN	WAKTU PELAKSANAAN MAGANG											
		Juni				Juli				Agustus			
		I	II	III	IV	I	II	III	IV	I	II	III	IV
1	Pencarian dan Survei Lokasi Magang												
2	Menyusun <i>Term of Reference</i> (TOR)												
3	Persiapan Magang												
4	Pelaksanaan Kegiatan Magang												
5	Pengumpulan Teori Penulisan Laporan Magang												
6	Pengumpulan Data Hasil Magang												
7	Bimbingan Laporan Magang												
8	Menyusun Laporan Hasil Magang												

Realisasi pelaksanaan magang tidak mundur, namun jadwal penulisan *Term of Reference* (TOR) mengalami kemunduran kerana terbentur dengan kegiatan perkuliahan dan Ujian Akhir Semester. Selain itu penulisan *Term of Reference* (TOR) mundur diakibatkan oleh kegiatan magang dan libur lebaran. Penulisan *Term of Reference* yang mundur mengakibatkan penyusunan Laporan Magang, Ujian Laporan Magang, dan Ujian Kompetensi juga mengalami kemunduran.

## **1.7. Sistematika Penulisan Laporan Magang**

Sistematika merupakan pembahasan secara garis besar laporan magang yang terdiri dari empat bab yaitu:

### **Bab I : Pendahuluan**

Bab ini berisi tentang dasar pemikiran magang, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal magang, dan sistematika penulisan laporan magang.

### **Bab II : Landasan Teori**

Bab ini berisi tentang teori-teori yang dikemukakan oleh pakar-pakar ekonomi yang berkaitan dengan judul diambil dan berfungsi sebagai dasar penjelasan dari judul.

### **Bab III : Analisis Deskriptif**

Bab ini berisi tentang data umum struktur organisasi bank dan penjelasannya, dan analisis mengenai data khusus yang berhubungan dengan judul laporan.

### **Bab IV : Kesimpulan dan Saran**

Bab ini tentang kesimpulan dari kajian hasil magang yang sudah dilakukan dan saran yang doberikan berdasarkan hasil kajian laporan.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1. Pengertian Bank Syariah**

##### **2.1.1. Pengertian Bank Syariah**

Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan Prinsip Syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Bank Umum Syariah adalah Bank Syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. (UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah).

Prinsip Syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan (penyimpanan dana dan/atau pembiayaan kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya) berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga Dewan Syariah Nasional (DSN) yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah.

##### **2.1.2. Sistem Syariah**

Perbankan syariah menjalankan fungsi yang sama dengan perbankan konvensional, yaitu sebagai lembaga intermediasi atau penyaluran, dari nasabah pemilik dana (shahibul mal) dengan nasabah yang membutuhkan dana. Namun, nasabah dana dalam bank syariah diperlakukan sebagai investor atau penitip dana.

Dana tersebut disalurkan perbankan syariah kepada nasabah pembiayaan untuk beragam keperluan, baik produktif investasi dan modal kerja maupun konsumtif. Dari pembiayaan tersebut, bank syariah akan memperoleh bagi hasil atau marjin yang merupakan pendapatan bagi bank syariah. Jadi, nasabah pembiayaan akan membayar pokok + bagi hasil/marjin kepada bank syariah. Pokok

akan dikembalikan sepenuhnya kepada nasabah dana sedangkan bagi hasil/marjin akan dibagi hasilkan antara bank syariah dan nasabah dana, sesuai dengan nisbah yang telah disepakati, artinya dalam bank syariah, dana dari nasabah pendanaan harus diusahakan terlebih dahulu untuk menghasilkan pendapatan. Pendapatan itulah yang akan dibagi hasilkan untuk keuntungan bank syariah dan nasabah dana.

### **2.1.3. Definisi Pelatihan dan Pengembangan Karyawan**

Pelatihan dan pengembangan bagi pegawai merupakan salah satu fungsi dari manajemen personalia atau sekarang disebut manajemen sumber daya manusia. Pengertian sumber daya manusia menurut para ahli berbeda-beda.

Penggunaan istilah pelatihan (*training & development*) telah dikemukakan para ahli. Istilah pelatihan untuk karyawan pelaksana (teknis) dan pengawas. Sedangkan istilah pengembangan ditunjukkan untuk karyawan tingkat manajemen (Yoder, 2009:43).

Wexley (2009:43) mengemukakan bahwa:

*“Training and devolment are term is referring tp planned efforts designed facilitate the acquisition of relevant sklis, knowledge and attitudes by organization members. Development focuses more on improving the decision making and human relations skills and the presentation of a more factual and narrow subject matter ”.*

Pelatihan dan pengembangan adalah sesuatu yang mengacu pada hal-hal yang berhubungan dengan usaha-usaha berencana yang dilaksanakan untuk mencapai penguasa ketrampilan, pengetahuan, dan sikap karyawan atau anggota organisasi. Pengembangan lebih difokuskan pada peningkatan dalam pengambilan keputusan dan hubungan manusia.

Pelatihan adalah program-program untuk memperbaiki kemampuan melaksanakan pekerjaan secara individual, kelompok dan berdasarkan jenjang jabatan dalam organisasi perusahaan. Pelatihan juga merupakan proses melengkapi para pekerja dalam memperbaiki pelaksanaan pekerja yang tidak efisien (Nawawi, 2005:208).

Pelatihan adalah proses sistematis untuk mengubah perilaku karyawan, yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi. Pelatihan terkait dengan ketrampilan dan kemampuan pekerjaan saat ini. Orientasinya adalah saat ini membantu karyawan mengatasi ketrampilan dan kemampuan spesifik agar berhasil dalam pekerjaan (Marwansyah, 2010:154).

Dalam pelatihan diciptakan suatu lingkungan dimana para karyawan dapat memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan dan perilaku yang spesifik yang berkaitan dengan pekerjaannya.

Pelatihan biasanya berfokus pada penyediaan ketrampilan-ketrampilan khusus bagi karyawan sehingga langsung terpakai untuk pelaksanaan pekerjaannya dan membantu mereka mengoreksi kelemahan dalam kinerja mereka. Pelatihan mempunyai berbagai manfaat karir jangka panjang bagi karyawan. Program-program pelatihan tidak hanya penting bagi individu, tetapi juga organisasi dan hubungan sosial dalam kelompok kerja.

Disamping pelatihan karyawan, suatu organisasi juga harus melakukan pengembangan terhadap seluruh karyawannya.

Pengembangan adalah fungsi operasional kedua dari manajemen personalia. Pengembangan karyawan baru atau lama perlu dilakukan secara terencana dan berkesinambungan. Agar pengembangan dapat dilaksanakan dengan baik, harus lebih dahulu ditetapkan suatu program pengembangan karyawan. Pengembangan adalah suatu usaha yang meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau jabatan melalui pendidikan dan pelatihan (Hasibuan, 2003:68).

Pengembangan mempunyai arti yang lebih luas dan terfokus pada pemberian individu dengan kapabilitas baru yang berguna untuk pekerjaan sekarang maupun masa depan. Pengembangan adalah usaha-usaha untuk meningkatkan kemampuan para karyawan untuk menangani beraneka tugas. *“Development prepares individuals for the future. It focuses on learning and personal development”* (Akhmad Subekhi, 2012:71). Pengembangan mempersiapkan individu di masa yang akan datang. Pengembangan difokuskan pada pembelajaran dan pengembangan pribadi.

Pengembangan pegawai adalah setiap usaha untuk memperbaiki pelaksanaan pekerjaan yang sekarang maupun yang akan datang dengan memberikan informasi, mempengaruhi sikap atau menambah kecakapan, dengan kata lain, pengembangan pegawai adalah setiap kegiatan yang dimaksud untuk mengubah perilaku seseorang yang terdiri dari pengetahuan kecakapan dan sikap.



**2.1.4. Tujuan Pelatihan dan Pengembangan Karyawan (T. Hani Handoko, 2008:103:**

1. Pelatihan dan pengembangan dilakukan untuk menutup antara kecakapan atau kemampuan karyawan dengan permintaan jabatan,
2. Program-program tersebut diharapkan dapat meningkatkan efesiensi dan efektivitas kerja karyawan dalam mencapai sasaran-sasaran kerja yang telah ditetapkan,
3. Membantu karyawan dalam menghindarkan diri dari keusangan dan melaksanakan pekerjaan dengan lebih baik,
4. Mengurangi perputaran tenaga kerja dan membuat karyawan menjadi lebih produktif.

**2.1.5. Prinsip serta Metode Pelatihan dan Pengembangan Karyawan**

Prinsip-prinsip dari pelatihan antara lain:

1. Motivasi

Semakin tinggi motivasi karyawan maka akan semakin cepat dan sungguh-sungguh ia akan mempelajari suatu ketrampilan atau pengetahuan baru.

2. Peneguhan

Suatu ketrampilan yang dipelajari hasilnya hendaknya diperkuat dengan cara penghargaan dan hukuman. Promosi, kenaikan gaji dan pujian merupakan suatu peneguhan.

### 3. Keseluruhan utuh versi pembagian

Semakin lama dan kompleks suatu pekerjaan, semakin tepat untuk mengerjakannya bauran perbagian. Pelatihan biasanya beranjak dari yang telah diketahui kepada yang belum diketahui, dari yang mudah kepada yang sulit menciptakan motivasi peserta pelatihan.

### 4. Perbedaan individual

Perlu disadari bahwa pada hakekatnya karyawan berbeda antara yang satu dengan yang lain. Pelatihan yang efektif hendaknya menyesuaikan kecepatan dan kerumitan dengan kemampuan masing-masing individu.

### 5. Laporan kemajuan

Laporan kemajuan diperlukan untuk mengetahui seberapa jauh seorang karyawan memahami pengetahuan yang baru.

### 6. Praktik

Mempraktikkan apa yang dipelajari merupakan hal yang sangat penting.

### 7. Manfaat Pelatihan dan Pengembangan Karyawan.

#### **2.1.6. Manfaat Pelatihan**

Dalam melaksanakan kegiatan pelatihan pastilah diharapkan dapat mewujudkan manfaat baik untuk pegawai maupun untuk instansi. Banyak ahli yang mengemukakan pendapatnya mengenai manfaat pelatihan seperti yang dikemukakan oleh Verizal (2004:231-233) bahwa manfaat adalah sebagai berikut:

#### 1. Manfaat untuk karyawan

- a) Membantu pelatihan dalam membuat keputusan dan pemecahan masalah yang efektif,

- b) Melalui pelatihan dan pengembangan, variabel pengenalan, pencapaian prestasi, pertumbuhan, tanggungjawab dan kemajuan dapat diinternalisasi dan dilaksanakan,
  - c) Mendorong pencapaian pengembangan diri dan percaya diri,
  - d) Membantu karyawan mengatasi stress, frustasi, dan konflik,
  - e) Memberikan informasi tentang meningkatnya pengetahuan kepemimpinan, ketrampilan komunikasi dan sikap,
  - f) Meningkatkan kepuasan kerja dan pengakuan,
  - g) Membantu karyawan mendekati tujuan pribadi sementara meningkatkan ketrampilan interaksi,
  - h) Memenuhi kebutuhan personal peserta dan pelatih,
  - i) Memberikan nasihat dan jalan untuk pertumbuhan masa depan,
  - j) Membangun rasa pertumbuhan dan pelatihan,
  - k) Membantu menghilangkan rasa takut melaksanakan tugas baru.
2. Manfaat untuk perusahaan
- a) Mengarahkan untuk meningkatkan probabilitas atau sikap yang lebih positif terhadap orientasi profit,
  - b) Memperbaiki pengetahuan kerja dan keahlian pada semua level,
  - c) Memperbaiki moral SDM,
  - d) Membantu karyawan untuk mengetahui tujuan perusahaan,
  - e) Membantu menciptakan image perusahaan yang lebih baik,
  - f) Mendukung orientasi, keterbukaan dan kepercayaan,
  - g) Meningkatkan hubungan antara batasan atasan dan bawahan,

- h) Membantu pengembangan perusahaan,
  - i) Membantu persiapan dan pelaksanaan kebijakan perusahaan,
  - j) Memberikan informasi kebutuhan perusahaan di masa depan.
3. Manfaat dalam hubungan SDM, intra dan antargrup serta pelaksanaan kebijakan, yaitu:
- a) Meningkatkan komunikasi antar grup dan individual,
  - b) Membantu informasi tentang hukum pemerintah dari kebijakan internasional,
  - c) Meningkatkan ketrampilan interpersonal,
  - d) Membuat kebijakan perusahaan, antara dan regulasi,
  - e) Meningkatkan kualitas moral,
  - f) Memberikan iklim yang baik untuk belajar, tumbuh dan koordinasi.

#### **1.1.7. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelatihan dan Pengembangan (Mondy, 2008)**

##### 1) Dukungan manajemen puncak

Agar program-program pelatihan dan pengembangan berhasil, dibutuhkan dukungan kepemimpinan dari manajemen puncak. Tanpa dukungan manajemen puncak, program pelatihan dan pengembangan tidak akan berhasil. Cara paling efektif untuk mencapai kesuksesan adalah para eksekutif harus aktif mengambil bagian dalam pelatihan dan memberikan sumber daya yang dibutuhkan.

2) Komitmen para generalis

Selain manajemen puncak, seluruh manajer baik spesialis maupun generalis, harus berkomitmen dan terlibat dalam proses pelatihan dan pengembangan.

3) Kemajuan teknologi, terutama komputer dan internet

Tidak ada faktor selain teknologi yang memberi pengaruh lebih besar pada pelatihan dan pengembangan. Teknologi telah memainkan peran besar dalam mengubah cara pengetahuan yang disampaikan kepada para karyawan, dan perubahan ini terus berlanjut.

4) Kompleksitas organisasi

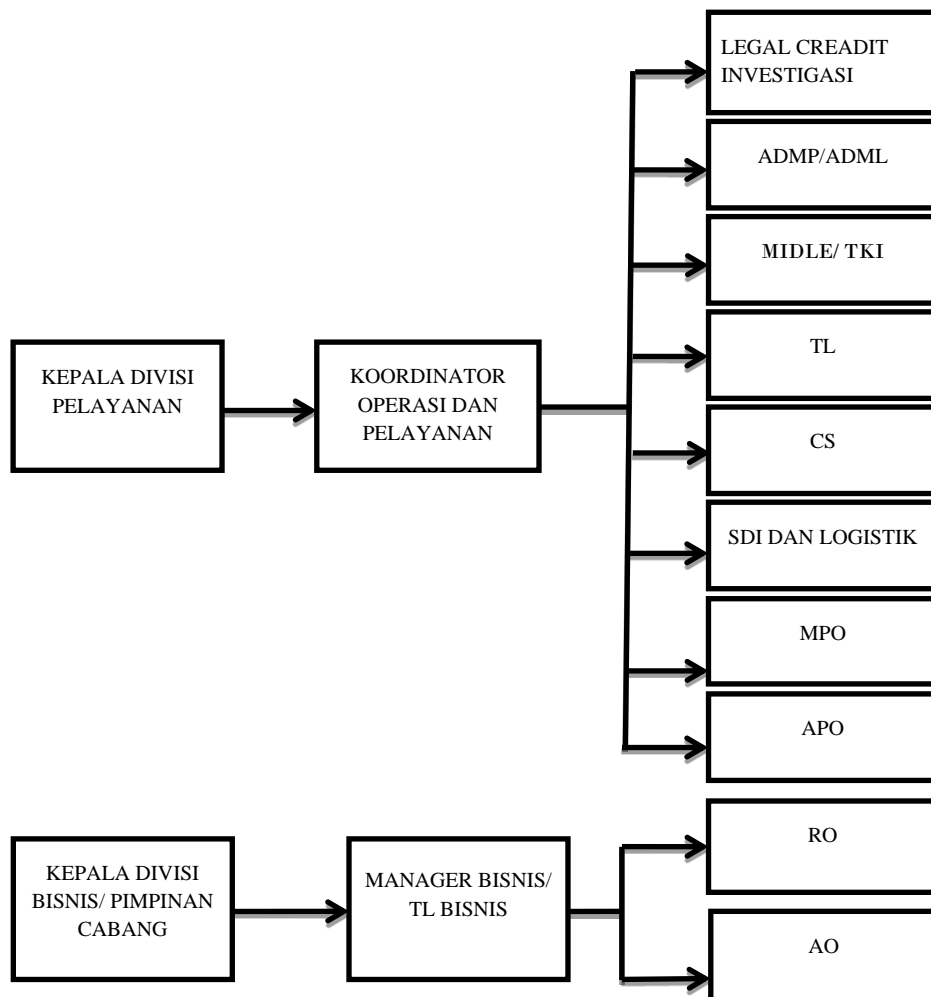
Perubahan-perubahan yang semakin cepat dalam teknologi, produk, sistem, dan metode telah memberikan pengaruh signifikan pada persyaratan-persyaratan kerja, sehingga para karyawan dapat terus meningkatkan ketrampilan mereka dan mengembangkan sikap yang memungkinkan mereka tidak hanya beradaptasi.

**BAB III**  
**ANALISIS DESKRIPTIF**

**3.1. Data Umum**

**3.1.1. Struktur Organisasi Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta**

Struktur Organisasi Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1. Struktur Organisasi

Sumber : Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta 2016

Struktur organisasi merupakan suatu kerangka yang sangat penting dalam suatu lembaga dan fungsinya. Berikut ini adalah tugas dari masing-masing anggota/karyawan :

#### 1. Pimpinan Cabang Syariah

Tugas Pimpinan Cabang Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta:

- a. Menetapkan rencana kerja dan anggaran, sasaran usaha dan tujuan yang akan dicapai,
- b. Mengarahkan, mengendalikan dan mengawasi secara unit-unit kerja menurut bidangnya. Tugasnya adalah pelayanan nasabah, pengembangan dan pengendalian usaha serta pengelolaan administrasi di lingkungan cabang dan cabang pembantu, sejalan dengan sistem yang berlaku, yang ditetapkan oleh kantor besar/kantor wilayah,
- c. Memasarkan produk dan jasa-jasa kepada nasabah dan menggali calon serta menguasai pangsa pasar di daerah kerja.

#### 2. *Manager* Pelayanan dan Operasi

Tugas dari *Manager* Pelayanan dan Operasional Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta:

- a. Membuat perencanaan dan aktivitas di operasional bank sesuai dengan kebijakan direktur agar sesuai rencana bank keseluruhan,
- b. Menjabarkan program kerja perencanaan teknis operasional yang telah dibuat untuk masing-masing fungsi agar dapat dijalankan sesuai dengan arahan yang diberikan,

- c. Mengarahkan dan memastikan pelaksanaan pelayanan nasabah dari *frontliner* sampai *back office* sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan serta ketentuan yang berlaku,
- d. Menjelaskan peraturan internal dan eksternal yang baru agar seluruh karyawan memahami dan dapat menjalankan sesuai ketentuan yang ada,
- e. Mengarahkan proses kredit, investigasi, administrasi kredit, administrasi laporan dapat berjalan tepat waktu, akurat serta sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku,
- f. Mengarahkan, memastikan, pengadaan barang dan jasa, pemeliharaan sarana dan prasarana, keamanan bank dan pelayanan umum kepada karyawan dapat berjalan sesuai sistem dan prosedur yang berlaku dan ketentuan efisiensi biaya,
- g. Memastikan proses operasional berjalan sesuai dengan sistem dan prosedur yang berlaku berdasarkan masukan dari internal control, meriview, mengevaluasi, dan memonitor tindaklanjut dari temuan *internal control* agar keseluruhan proses operasional dapat berjalan efektif,
- h. Melakukan tugas-tugas lain yang ditunjukkan direksi atau manajemen yang berkaitan dengan fungsi dasar jabatan yang belum termasuk dalam uraian jabatan ini,
- i. Melakukan proses *coaching*, memonitor, membina, meningkatkan kualitas kerja dan menilai kinerja bawahan sesuai dengan sistem prosedur dan peraturan yang berlaku.



### 3. *Internal Control*

Tugas *Internal Control* Cabang Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta:

- a. Memonitoring *balance* transaksi setiap lokasi terjadinya selisih sistem,
- b. Melaporkan kepada manajer pelayanan dan operasi (kantor cabang) atau kepala pusat operasi (kantor pusat), atas selisih yang dikarenakan unsur kesengajaan (*fraud*) yang dilakukan karyawan terkait,
- c. Menginformasikan kepada *Electronic Processing Data* (EPD) cabang atau EPD kantor pusat atas selisih yang dikarenakan kesalahan teknis (mesin/program),
- d. Memberi memo audit kepada karyawan yang melakukan kesalahan atau kelalaian pembukuan dan meminta segera dilakukan koreksi,
- e. Bagian *internal control* harus mencetak rekening koran nasabah khusus permintaan nasabah atas percetakan rekening koran nasabah pada tanggal tertentu harus mendapat atas percetakan rekening koran nasabah,
- f. Bagian *internal control* harus mencetak dan memfile G/L movement, serta mendistribusikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dan kompeten,
- g. Bagian *internal control* harus mencetak memfile list saldo giro, tabungan, dan list saldo pembiayaan dan mendistribusikan hasil cetakan kepada pihak yang berkepentingan,
- h. Bagian *Internal control* harus mencetak neraca, laba/rugi serta mendistribusikan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dan kompeten.

#### 4. Sumber Daya Insani

Tugas Sumber Daya Insani Cabang Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta:

- a. Melakukan analisa terhadap kebutuhan karyawan,
- b. Menetapkan persyaratan terhadap tenaga yang dibutuhkan,
- c. Melakukan seleksi terhadap pelamar,
- d. Menyerahkan surat penerimaan atau kontrak kerja kepada karyawan baru,
- e. Memberikan arahan-arahan yang berkaitan dengan Sumber Daya Manusia (SDM) karyawan,
- f. Pembuatan administrasi kontrak kerja,
- g. Menerima berkas lamaran dan hasil test,
- h. Memeriksa kelengkapan data-data pelamar,
- i. Menyiapkan surat penerimaan atau kontrak,
- j. Pembuatan administrasi pengangkatan karyawan,
- k. Meminta penilaian dari atasan langsung,
- l. Meminta rekomendasi dari SDM & Diklat,
- m. Menyiapkan Surat Kuasa (SK) pengangkatan atau perpanjangan kontrak kerja untuk ditandatangani direksi/*manager*,
- n. Menyiapkan salinan SK pengangkatan,
- o. Input data izin karyawan,
- p. Input data cuti karyawan,
- q. Input data telat yang diizinkan supervisornya,
- r. Menyiapkan rekapitulasi absen.

## 5. *Customer Service*

Tugas *Customer Service* Cabang Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta:

- a. Memberikan informasi/menjelaskan produk/jasa,
- b. Melakukan proses pembukuan rekening,
- c. Memberikan informasi transaksi nasabah,
- d. *Handling complaint*,
- e. *Cross selling*,
- f. Melaksanakan standar pelayanan,
- g. Melaksanakan semua aktivitas berdasarkan ketentuan/peraturan yang berlaku
- h. Membuat laporan rutin maupun tidak rutin.

## 6. *Teller*

- a. Melayani transaksi tunai dan non tunai nasabah,
- b. Melaksanakan standar pelayanan,
- c. Melaksanakan aktivitas sesuai ketentuan yang berlaku,
- d. Membuat laporan rutin maupun tidak rutin.

## 7. Logistik

- a. Melayani dan mengadministrasikan pengisian bensin kendaraan,
- b. Mengisi/menambah saldo kas kecil sesuai ketentuan,
- c. Menutup dan mempertanggungjawabkan pengeluaran kas kecil,
- d. Memeriksa kwitansi, bukti pengeluaran biaya rumah tangga perusahaan dengan persetujuan MPO melakukan pengambilan dan

mengadministrasikan UMS yang diminta unit kerja lain dengan persetujuan MPO,

- e. *Monitoring* kondisi kantor tetap bersih,
- f. Mengatur kendaraan dan pengawal untuk tarik atau setor ke bank Indonesia, bank lain atau nasabah,
- g. Melayani dan mengadminitrasikan permintaan formulir khusus dari unit kerja lainnya,
- h. Memeriksa dan memverifikasi tagihan dari supplier dengan bukti pembayaran,
- i. Memverifikasi pengeluaran unit kerja lain dengan bukti pembayaran,
- j. Persetujuan MPO membukukan tagihan supplier dan pengeluaran biaya unit kerja lain,
- k. Membukukan semua pengeluaran kas kecil yang telah dipertanggung jawabkan.

#### 8. Staf Administrasi Pembiayaan

Tugas Staf Administrasi Pembiayaan Cabang Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta:

- a. Terima memo randum penurunan pembiayaan dari AO,
- b. Membuat laporan asuransi agunan jatuh tempo,
- c. Terima ACC perpanjangan kredit dari AO, kemudian memeriksa ACC tersebut,
- d. Melakukan transaksi perpanjangan pembiayaan,
- e. Membuat *repayment schedule*,

- f. Melakukan transaksi pelunasan pembiayaan,
- g. Pembuatan laporan,
- h. Memonitoring neraca dan saldo list

9. Staf Investigasi Pembiayaan

Tugas Staf Investigasi Pembiayaan Cabang Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta:

- a. Mencatat spesifikasi bangunan dan kerusakan bangunan yang dijadikan agunan,
- b. Melakukan dokumentasi atas agunan dan pemilik yang mengajukan pembiayaan,
- c. Mencari informasi harga tanah yang lebih akurat disekitar lokasi jaminan tersebut,
- d. Mencatat dan memperhatikan kondisi tanah yang digunakan oleh pihak yang mengajukan pembiayaan,
- e. Menginput data calon debitur pada aplikasi SID,
- f. Melakukan survei secara diam-diam untuk memastikan kebenaran agunan tersebut,
- g. Menjalankan tugas-tugas khusus yang diberikan oleh manajemen perusahaan,
- h. Menjalankan fungsi *alternative* sesuai pertunjukan,
- i. Melakukan komite atas keakuratan hasil tinjauan yang dilakukan,
- j. Memiliki kelayakan atas usaha debitur.

#### 10. Staf Administrasi Dokumen dan Laporan

Tugas Staf Administrasi Dokumen dan Laporan Cabang Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta:

- a. Membuat laporan *manurity profile* yang bersumber data dari neraca per akhir bulan, ADMP, dan CS,
- b. Membuat laporan *manurity profile* yang bersumber data dari *outstanding* per akhir bulan dan CS,
- c. Membuat laporan dana pinjaman,
- d. Mengirim laporan ke kantor pusat,
- e. Membuat laporan penyediaan dana,
- f. Membuat laporan pembiayaan restruktur,
- g. Menginput dana tersebut ke dalam form DPK,
- h. Menginput data suku bunga rata-rata,
- i. Mengambil data neraca dan laporan L/R per akhir bulan.

#### 11. *Account Officer*

Tugas *Account Officer* (AO) Cabang Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta:

- a. Menerima dan melayani permohonan atas fasilitas kredit yang diterima oleh debitur dan memproses permohonan dengan ketentuan-ketentuan yang ada,
- b. Menawarkan produk jasa bank syariah kepada masyarakat,
- c. Meminta persetujuan atasan untuk pemberian bagi hasil dana, masyarakat di atas wewenang atau limit AO,

- d. Menjalin kerjasama dengan asosiasi dan organisasi profesi,
- e. Memonitoring dan menjaga hubungan baik dengan nasabah dan kreditur yang potensial,
- f. Negosiasi bagi hasil simpanan dana masyarakat sampai batas wewenang atau limit yang diberikan,
- g. Melaksanakan penagihan dan penyelesaian kredit sesuai ketentuan yang telah disepakati melalui korespondensi dan laporan kunjungan nasabah,
- h. Membuat laporan perkembangan portopolio kredit terkait dengan neraca dan laba rugi setiap akhir bulan berjalan,
- i. Memberikan usulan dan saran kepada manajemen dalam rangka peningkatan usaha dan kesehatan portofolio kredit serta cabang secara keseluruhan,
- j. Mengawasi, meminta serta mengelola portofolio dan *account* nasabah yang menjadi tanggung jawabnya.

## 12. *Relation Officer*

Tugas *Relation Officer* (RO) Cabang Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta:

- a. Meminta persetujuan atasan untuk pemberian bagi hasil dan masyarakat diatas wewenang atau limit RO,
- b. Menawarkan produk jasa bank syariah bukopin kepada masyarakat,
- c. Negoisasi bagi hasil simpanan dana masyarakat sampai batas limit,
- d. Menjalin kerjasama dengan asosiasi dan organisasi profesi,
- e. Membuat analisa kegiatan pesaing secara berkala,

- f. Menyelenggarakan *event* tertentu yang terkait dengan produk dana,
- g. Memonitor dan menjaga hubungan baik dengan nasabah.

### 3.2. Data Khusus

#### 3.2.1. Jenis-Jenis Pelatihan yang diberikan Bank Syariah Bukopin (BSB) kepada *Frontliner* dan *Marketing*

BSB memberikan beberapa pelatihan yang sesuai dengan masing-masing bidang pada aktivitas operasionalnya. Berikut adalah jenis pelatihan yang diberikan untuk bidang *Frontliner* dan *Marketing*:

Tabel 3.2. Jenis Pelatihan untuk *Frontliner* dan *Marketing*

No	Posisi	Jenis Pelatihan	Definisi	Jangka Waktu	Lokasi
1.	<i>Customer Service</i>	a. Pelatihan standar layanan	a. Pelatihan Standar layanan untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah.	3 bulan	Kantor Pusat Bank Syariah Bukopin Jakarta
		b. Pelatihan <i>Communication Skill</i>	b. Pelatihan <i>Communication Skill</i> untuk membantu berkomunikasi dengan nasabah dengan komunikasi yang baik dan benar agar menambah kualitas layanan pada bank.		
		c. Pelatihan <i>General Banking</i>	c. Pelatihan General Banking untuk membantu agar		



			dapat menggunakan aplikasi bank dengan baik.		
		d. Pelatihan <i>Service Excellent &amp; Handling Customer Complaint</i>	d. Pelatihan <i>Service Excellent &amp; Handling Customer Complaint</i> untuk memberikan cara bagaimana mengatasi nasabah komplain dengan tetap menjaga kualitas layanan .		
		e. Pelatihan <i>Face to face Contacts &amp; Relationship Building</i>	e. Pelatihan <i>Face to face Contacts &amp; Relationship Building</i> untuk memberikan pelayanan yang baik saat bertatap muka dengan nasabah.		
2.	<i>Teller</i>	a. Pelatihan standar pelayanan	a. Pelatihan Standar layanan untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah.	3 bulan	Kantor Pusat Bank Syariah Bukopin Jakarta
		b. Pelatihan <i>General Banking</i>	b. Pelatihan <i>General Banking</i> untuk membantu agar dapat menggunakan aplikasi bank dengan baik.		
		c. Pelatihan <i>Service excellent</i>	c. Pelatihan <i>Service Excellent</i> untuk memberikan layanan yang terbaik		

			kepada nasabah dan cara menghitung uang dengan cepat dan tepat.		
		d. Pelatihan <i>Communication Skill</i>	d. Pelatihan <i>Communication Skill</i> untuk membantu berkomunikasi dengan nasabah dengan komunikasi yang baik dan benar agar menambah kualitas layanan pada bank.		
3.	<i>Marketing</i>	a. Pelatihan standar pelayanan	a. Pelatihan Standar layanan untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap nasabah.	1 Bulan	Kantor Pusat Bank Syariah Bukopin Jakarta
		b. Pelatihan <i>Negotiation Skill</i>	b. Pelatihan <i>Negotiation Skill</i> untuk melatih cara bernegosiasi dengan nasabah dengan baik.		
		c. Pelatihan <i>Collection Skill</i>	c. Pelatihan <i>Collection Skill</i> adalah ketrampilan dalam memberikan layanan ataupun cara memikat nasabah dengan baik.		
		d. Pelatihan analisa laporan keuangan	d. Pelatihan analisa laporan keuangan untuk membuat laporan dalam		

			setiap bulannya agar bisa menjalankan tugasnya dengan baik.		
		e. Pelatihanl <i>Comuniication Skill</i>	e. Pelatihan <i>Communiiction Skill</i> untuk membantu berkomunikasi dengan nasbah dengan komunikasi yang baik dan benar agar menambah kualitas layanan pada bank		

Penjelasan :

Jenis-jenis pelatihan dan penjelasannya

### 1. *Customer Service*

#### a. Pelatihan standar layanan

- 1) Standar penampilan *Customer Service*,
- 2) Standar yang tidak diperkenankan,
- 3) Standar tempat kerja *Customer Service*,
- 4) Standar layanan pembukaan rekening,
- 5) Standar layanan saat awal melayani nasabah,
- 6) Standar melayani nasabah,
- 7) Standar menangani keluhan nasabah,
- 8) Standar bertelepon,

9) Tambahan Alternatif Visual.

b. Pelatihan *Comunication Skill*

- 1) Komunikasi Empati,
- 2) Komunikasi Assertif,
- 3) Teknik menghadapi pelanggan *complaint*,
- 4) Teknik menjaga emosi,
- 5) Teknik dalam bertelepon,
- 6) Panduan menerima telepon.

c. Pelatihan *Service Excellent & Handling Customer Complaint*

- 1) Bagaimana memberikan *Service Excellent*,
- 2) Sikap dan perilaku pelayanan,
- 3) Sampaikan sikap positif,
- 4) Kanalilah kebutuhan nasabah,
- 5) Penuhi kebutuhan nasabah,
- 6) Pastikan pelanggan kembali lagi.

d. Pelatihan *Face to face*

- 1) Bagaimana cara memberikan kesan menarik dengan wajah,
- 2) Memberikan keyakinan terhadap pelanggan,
- 3) Mempunyai wajah yang murah senyum.

2. *Teller*

a. Pelatihan Standar Layanan

- 1) Standar Layanan *Teller*,
- 2) Standar melayani nasabah,

- 3) Standar menangani nasabah,
- 4) Standar tempat kerja *Teller*.

b. Pelatihan *Service Excellent*

- 1) Bagaimana memberikan *Service Excellent*,
- 2) Sikap dan perilaku pelayanan,
- 3) Sampaikan sikap positif.

c. Pelatihan *Skill Communication*

- 1) Teknik komunikasi,
- 2) Prinsip komunikasi,
- 3) Komunikasi Empati.

3. *Marketing*

a. Pelatihan Standar Layanan

- 1) Standar layanan *marketing*,
- 2) Standar melayani nasabah.

b. Pelatihan *Negotiation Skill* dan Pelatihan *Collection Skill*

- 1) *Debt collection*,
- 2) Membangun sistem dan kebijakan,
- 3) Menilai situasi,
- 4) Mengklarifikasi debitur,
- 5) Membedakan pelanggan dapat membayar dan akan membayar,
- 6) Membedakan pelanggan tidak membayar dan ingin membayar,
- 7) Membedakan pelanggan tidak dapat membayar dan tidak ingin membayar,

- 8) Strategi penagihan,
  - 9) Teknik mencari debitur yang kabur,
  - 10) Penagihan dengan telfon yag efektif,
  - 11) Kunjungan langsung yang benar,
  - 12) Menangani pelanggan sulit.
- c. Pelatihan analisa laporan keuangan
- 1) Cara menganalisa laporan keuangan,
  - 2) Cara membuat laporan keungan.
- d. Pelatihan *Comunnication Skill*
- 1) Mengembangkan komunikasi yang efektif,
  - 2) Mengidentifikasi adudiens yang dituju,
  - 3) Merancang pesan,
  - 4) Menentukan tujuan komunikasi,
  - 5) Memilih saluran komunikasi.

### 3.2.2. Manfaat Pelatihan dan Pengembangan Karyawan

Manfaat pelatihan dan *pengembangan* karyawan difokuskan kepada *Teller*, *Customer Service* dan *Marketing* sesuai dengan bidang yang diambil terdapat pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.3. Manfaat Pelatihan dan Pengembangan Karyawan

No	<i>Job Desk</i>	Jenis Pelatihan	Perkembangan	
			Sebelum	Sesudah
1.	<i>Customer Service</i>	a. Pelatihan standar layanan	a. Mengerti standar pelayanan namun belum memahami	e. Mengerti standar pelayanan dengan baik

			secara keseluruhan dengan baik.	berpakaian, <i>make up</i> , maupun cara menyapa nasabah dari awal hingga akhir.
		b. Pelatihan <i>Communication Skill</i>	b. Tidak mengerti tatacara yang baik ketika berkomunikasi dengan nasabah.	b. Memahami aturan-aturan komunikasi dan etika yang harus dilakukan ketika bertatap langsung dengan nasabah.
		c. Pelatihan <i>General Banking</i>	c. Tidak mengerti cara penggunaan aplikasi pada bank.	c. Mengerti dengan baik cara menggunakan aplikasi pada bank.
		d. Pelatihan <i>Service Excellent &amp; Handling Customer Complaint</i>	d. Sebelum pelatihan CS tidak mengetahui cara memberikan informasi dengan baik atau memberikan pelayanan saat ada nasabah datang komplain.	d. Sesudah melakukan pelatihan CS dapat memberikan informasi dengan baik dan benar terhadap nasabah, dan mampu mengatasi nasabah saat datang komplain.
		e. Pelatihan <i>Face to face Contacts &amp; Relationship Building</i>	e. Tidak mengerti cara pemberian salam hangat dan teknik memikat nasabah agar memperoleh kesan yang baik.	e. Mengerti bagaimana memberi salam hangat kepada nasabah, bagaimana cara mengakhiri kontak kepada nasabah sehingga memperoleh kesan yang baik dan menyenangkan.
2.	<i>Teller</i>	a. Pelatihan standar pelayanan	a. Tidak mengerti standar pelayanan pada bank.	a. Dapat memahami dan mengerti standar pelayanan yang baik di bank. Mengerti

				cara berpakaian yang baik dan sesuai ketentuan, dapat ber <i>make up</i> dengan sesuai peraturan, dan mampu memberikan pelayanan yang baik dengan nasabah.
		b. Pelatihan <i>General Banking</i>	b. Tidak mengerti cara-cara penggunaan atau aplikasi didalam bank .	b. Mengerti cara penggunaan aplikasi yang sudah disediakan oleh bank dan paham cara menggunakannya dengan baik.
		c. Pelatihan <i>Service Excellent</i>	c. Tidak mengerti bagaimana cara menghitung uang yang cepat dan tepat.	c. Mengerti cara menghitung uang cepat dan tepat.
		d. Pelatihan <i>Communication Skill</i>	d. Tidak paham bagaimana cara berkomunikasi yang baik dan bagaimana caranya memberikan layanan yang sesuai dengan ketentuan dalam bank.	d. Paham bagaimana <i>Communication Skill</i> yang baik terhadap nasabah dan mengerti layanan yang telah ditetapkan tepat dalam bank.
3.	<i>Marketing</i>	a. Pelatihan standar pelayanan	a. Dapat menawarkan produk jasa bank syariah kepada masyarakat tetapi tidak dapat memikat terhadap calon nasabah agar tertarik.	a. Dapat menawarkan produk jasa bank syariah kepada masyarakat dan dapat memikat calon nasabah agar tertarik dengan produk jasa bank syariah dengan caranya sendiri.
		b. Pelatihan <i>Negotiation</i>	b. Belum mengerti cara menjaga hubungan	b. Mengerti cara menjaga hubungan



		<i>Skill</i>	baik dengan nasabah dan kreditur yang potensial Tidak dapat melaksanakan penagihan terhadap nasabah.	baik dengan nasabah dan kreditur yang potensial. Dengan cara selalu menghubungi dan memberikan perhatian terhadap nasabah.
		c. Pelatihan <i>Collection Skill</i>	c. Tidak dapat membuat laporan perkembangan portopolio kredit terkait dengan neraca dan laba rugi setiap akhir bulan.	c. Dapat melaksanakan penagihan dan penyelesaian kredit sesuai ketentuan yang telah disepakati melalui korespondensi dan laporan kunjungan nasabah.
		d. Pelatihan analisa laporan keuangan	d. Tidak mengerti cara menganalisa laporan keuangan.	d. Mengerti cara membuat analisa laporan keuangan.
		e. Motivasi	e. Belum mempunyai motivasi yang tinggi dalam bekerja.	e. Mempunyai motivasi yang tinggi dalam menjalankan pekerjaan.
		f. Pelatihan <i>General Banking</i>	f. Tidak mengerti cara-cara penggunaan atau aplikasi didalam bank.	f. Mengerti cara penggunaan aplikasi yang sudah disediakan oleh bank dan paham cara menggunakannya dengan baik.

Penjelasan :

Manfaat pelatihan dan pengembangan sangat berguna untuk karyawan pada BSB dengan diadakannya pelatihan maka karyawan yang sebelumnya tidak mengerti cara-cara pelaksanaan sesuai dengan job desk nya dengan adanya pelatihan karyawan dapat memahami dengan baik.

Manfaat pelatihan dan pengembangan :

#### 1. Customer Service

##### a. Standar Layanan

Standar layanan akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat sebagai dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan.

##### b. Pelatihan *Communication Skill*

Kemampuan dalam berkomunikasi itu sangat penting dalam pekerjaan sebagai *customer service* yang selalu bertemu langsung dengan nasabah, *customer service* juga bertugas untuk menjelaskan produk bank terhadap nasabah maka dari itu CS harus dapat menjelaskan dengan baik dan benar agar nasabah paham, untuk memberikan kesan yang baik dan nilai yang baik yang diberikan kepada nasabah.

##### c. Pelatihan *Service Excellent & Handling Customer Complaint*

*Customer service* bertugas untuk menerima keluhan nasabah, maka pelatihan *handling customer complaint* bisa melatih karyawan dalam

menjalankan standar layanan yang baik dan bisa memberikan nilai yang baik juga untuk perusahaan.

d. Pelatihan *Face to face*

Dalam menjalankan tugas sebagai frontliner diberikan pelatihan *face to face* karena selalu bertatap langsung dengan nasabah, bagaimanapun kondisi seorang karyawan jika sudah memberikan layanan terhadap nasabah maka harus menjalankan standar layanan dengan *face* yang selalu tersenyum.

2. *Teller*

a. Pelatihan Standar Layanan

*Frontliner* khususnya teller perlu pelatihan standar layanan karena teller yang menerima uang langsung dari nasabah, bagaimana cara yang baik menyapa dan memperlakukan nasabah dengan baik.

b. Pelatihan *Service Excellent*

*Service Excellent* untuk teller itu bermanfaat jika *teller* melayani nasabah dengan waktu yang lama dan antrian panjang maka itu sangat mengganggu kenyamanan pada bank tersebut, maka *teller* harus bisa memberikan layanan yang cepat dan tepat.

c. Pelatihan *Skill Communication*

Kemampuan dalam berkomunikasi itu sangat penting dalam pekerjaan sebagai *teller* yang selalu bertemu langsung dengan nasabah, untuk memberikan kesan yang baik dan nilai yang baik yang diberikan kepada nasabah.

### 3. *Marketing*

#### a. Pelatihan Standar Layanan

Standar Layanan untuk marketing bermanfaat untuk memberikan kesan yang baik, karena marketing harus bisa menarik perhatian nasabah untuk memikat nasabah.

#### b. Pelatihan *Negotiation Skill* dan Pelatihan *Collection Skill*

Pelatihan *Negotiation Skill* dan Pelatihan *Collection Skill* bermanfaat bagi marketing karena tugas marketing adalah untuk bernegosiasi dengan nasabah dengan cara yang baik, dan menagih ataupun mengingatkan jatuh tempo terhadap nasabah dengan cara yang halus maka nasabah akan merasakan diperhatikan.

#### c. Pelatihan analisa laporan keuangan

Menjadi *marketing* dalam perusahaan khususnya bank tidak selalu lulusan dari sekolah ekonomi yang mempelajari pemasaran dengan baik, maka dari itu menjadi *marketing* juga mendapatkan pelatihan analisa laporan keuangan agar saat bekerja bisa membuat laporan keuangan setiap bulannya.

#### d. Pelatihan *Communication Skill*

*Communication skill* untuk marketing dapat bermanfaat karena *marketing* memasarkan produk-produk kepada nasabah secara langsung, dan bagaimana cara menarik perhatian nasabah supaya tertarik terhadap produk yang ditawarkan.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1. Kesimpulan**

1. Pelatihan dan pengembangan merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan. Tujuan dari pelatihan dan pengembangan yang dilakukan adalah untuk merubah sikap, perilaku, dan pengalaman kinerja karyawan. Karyawan yang mengikuti pelatihan dan pengembangan mempunyai perubahan dari sebelum dan sesudah dilakukannya pelatihan.
2. Manfaat pelatihan dan pengembangan dapat dilihat dari perubahan karyawan yang meningkat karena sebelum dilakukannya pelatihan dan sesudah dilakukannya pelatihan mempunyai peningkatan. Karyawan yang tidak mengetahui bagaimana cara penggunaan atau pelaksanaan pada job desk nya setelah pelatihan karyawan dapat mengaplikasikan dengan baik dan sesuai dengan job desknya.

#### **4.2. Saran**

Penulis mengemukakan beberapa saran yang dapat membantu bank dalam menjalankan pelatihan dan pengembangan pada Bank Syariah Bukopin Kantor Cabang Yogyakarta, diantaranya:

1. Adanya program pelatihan dan pengembangan di Bank Syariah Bukopin diharapkan agar semua karyawan melakukan pelatihan tersebut dengan lebih

efektif, dan pihak bank harus lebih berkembang dalam mengadakan pelatihan dan pengembangan.

2. Bentuk pelatihan dan pengembangan karyawan yang telah ditetapkan oleh perusahaan sebaiknya diinformasikan secara jelas kepada karyawan agar karyawan mengetahui program pelatihan mana yang akan diikuti.
3. Sebaiknya untuk *Customer Service* dan *Teller* ada karyawan yang lebih karena disaat karyawan tersebut cuti atau melaksanakan pelatihan maka sudah ada pengganti.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bukopin, Bank Syariah. 2013. *Prinsip Syariah*, diperoleh pada tanggal 08 April 2016 di : <http://www.syariahbukopin.co.id/id/syariah/sistem-syariah>.
- Handoko, T.Hani. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Marwansyah. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Mondy.R.Wayne. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan-10. Jakarta: Erlangga.
- Nawawi, Hadari. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nawawi, Hadari. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Rivai, Verizal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Subekhi, Akhmad. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prestasi Pustaka.71
- Wexley. 2009. *Organizational Behavior and Management*. New York: McGraw.
- Yoder, Dale. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan-1. Jakarta: Prestasi Pustaka.



Yogyakarta, 1 Juli 2016  
Nomer. <sup>638</sup> / YGY-PIM/BSB-YK/VII/2016

PT. BANK SYARIAH BUKOPIN  
Kantor Cabang Yogyakarta  
Jl. Mt. Haryono No. 7, Yogyakarta  
Telp. (0274) 387 713, (0274) 373 832  
Fax. (0274) 388 938

**Perihal : Surat Keterangan Magang**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : M. Donni Riyangga  
Jabatan : Pimpinan Cabang

Menerangkan dengan sesungguhnya :

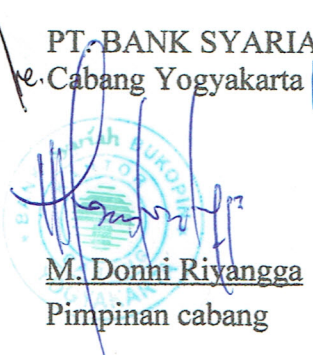
Nama : Feri Nurlisa  
Nim : 14213014  
Fakultas : Program Diploma 3 Ekonomi  
Jurusan : Keuangan Perbankan  
Institusi : Universitas Islam Indonesia

Telah melaksanakan Riset / Magang pada tanggal 2 Juni s/d 1 Juli 2016 di bagian **Bisnis PT Bank Syariah Bukopin Cabang Yogyakarta Jl. MT Haryono No. 7 Yogyakarta.**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan semestinya.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

PT. BANK SYARIAH BUKOPIN  
Cabang Yogyakarta

  
M. Donni Riyangga  
Pimpinan cabang