

**UPAYA PENINGKATAN SUMBER DAYA MANUSIA  
PADA KARYAWAN BRI SYARIAH KC KEDIRI  
DI MASA PANDEMI *COVID-19***

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Umi Nur Kholifah  
NIM. 210817084**

**Pembimbing**

**Unun Roudlotul Janah, M.Ag.  
NIP. 197507162005012004**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

**2021**

## ABSTRAK

**Kholifah, Umi Nur. 2021.** “Upaya Peningkatan Sumber Daya Manusia Pada Karyawan BRI Syariah KC Kediri Di Masa Pandemi *Covid-19*. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Pembimbing, Unun Roudlotul Janah, M.Ag.

**Kata Kunci:** Motivasi, Pelatihan BRIS KC Kediri.

Disetiap perusahaan, tentunya memiliki penerapan motivasi dan pelatihan yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhan perusahaannya. Pelaksanaan motivasi dan pelaksanaan pelatihan harus diberikan untuk karyawan agar karyawan tersebut, agar karyawan mempunyai semangat dalam bekerja dan memberi layanan yang terbaik untuk nasabah maupun calon nasabah, menjaga kesejahteraan kehidupan karyawannya agar tercapainya suatu tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Adanya pandemi *covid-19* ini, mengakibatkan turunnya semangat kinerja karyawan yang ada di Bank BRI Syariah KC Kediri, serta adanya komplain terkait pelayan lama. Hal tersebutlah sangat mempengaruhi kualitas perusahaan.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menggunakan metode penelitian *field research* dan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggunakan pencarian data serta pengumpulan data yang dilakukan ditempat terjadinya kasus tertentu terjadi, mulai dari observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, penerapan motivasi yang ada di bank BRI Syariah KC Kediri belum sesuai dengan teori. Serta penerapan pelatihan belum sesuai dengan teori. Hal tersebut yang membuat kualitas sumber daya manusia menurun. Dilihat dari bukti karyawan yang tidak memiliki semangat dalam bekerja dan adanya nasabah yang komplain mengenai pelayanan yang lama. Karena penerapan pelaksanaan motivasi dan pelatihan belum sesuai, maka hal tersebut dapat mempengaruhi menurunnya sumber daya manusia sehingga kualitas perusahaan menjadi menurun.





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI PONOROGO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**  
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

**LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI**

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

No.	Nama	NIM	Jurusan	Judul Skripsi
1	Umi Nur Kholifah	210817084	Perbankan Syariah	Upaya Peningkatan Sumber Daya Manusia Pada Karyawan BRI Syariah KC Kediri Di Masa Pandemi <i>Covid-19</i>

Telah selesai melaksanakan bimbingan dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

Ponorogo, 21 April 2021

Mengetahui,

Ketua jurusan Perbankan syariah

a.n. Agung Eko Purwana, SE, M.SI

NIP: 197109232000031002

Menyetujui,

Dosen Pembimbing

Unun Roudlotul Janah. M. Ag

NIP: 19750162005012004



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Puspita Jaya desa Pintu Jenangan Ponorogo

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Upaya Peningkatan Sumber Daya Manusia pada  
Karyawan BRI Syariah KC Kediri Di Masa Pandemi  
Covid-19  
Nama : Umi Nur Kholifah  
NIM : 210817084  
Jurusan : Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi.

#### Dewanpenguji:

Ketua Sidang :  
Iza Hanifuddin, Ph.D  
NIP.196906241998031002

(  )

Penguji I :  
Ridho Rokamah, S.Ag., MSI  
NIP.197412111999032002

(  )

Penguji II :  
Unun Roudlotul Janah, M.Ag  
NIP.197507162005012004

(  )

Ponorogo, 30 April 2021

Mengesahkan,  
Dekan FEBI IAIN Ponorogo



Dr. A. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag.  
NIP. 197207142000031003

## SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

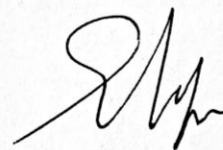
Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Umi Nur Kholifah  
NIM : 210817084  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi/ Tesis : Upaya Peningkatan Sumber Daya Manusia pada  
Karyawan BRI Syariah KC Kediri di Masa Pandemi  
*Covid-19*

Menyatakan bahwa naskah skripsi / tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di [etheses.iainponorogo.ac.id](http://etheses.iainponorogo.ac.id). Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 10 Mei 2021



Umi Nur Kholifah

210817084

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Umi Nur Kholifah

Nim : 210817084

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

“Upaya Peningkatan Sumber Daya Manusia Pada Karyawan BRI Syariah KC Kediri Di Masa Pandemi *Covid-19*”

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 21 April 2021

Pembuat Pernyataan



Umi Nur Kholifah

Nim: 210817084

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan darah perekonomian bagi suatu negara, oleh karena itu peranan perbankan sangat mempengaruhi kegiatan ekonomi suatu negara.<sup>1</sup> Kendala yang dihadapi oleh perbankan sekarang yaitu banyaknya bank-bank baru yang bermunculan, mulai dari bank syariah ataupun bank konvensional. Apalagi perbankan syariah berada di tengah bank konvensional yang lebih dulu hadir dan sudah mengakar dalam kehidupan masyarakat secara luas. Kendala ini tidak lepas dari belum tersedianya sumber daya manusia secara memadai.<sup>2</sup>

Suatu perusahaan dalam menjalankan usahanya tentunya membutuhkan berbagai sumber daya.<sup>3</sup> Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam pengelolaan sumber daya manusia suatu organisasi harus dilakukan dengan baik.<sup>4</sup> Perusahaan juga membutuhkan sumber daya manusia, yaitu karyawan. Karyawan merupakan sumber daya yang penting bagi perusahaan, karena memiliki kemampuan, tenaga dan kreativitas yang sangat dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuannya. Sebaliknya, sumber daya manusia juga mempunyai

---

<sup>1</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Perdana Media, 2004), 7.

<sup>2</sup> Suparyadi, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung: Alfabeta, 2016), 18.

<sup>3</sup> Edy Sytrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Kencana, 2009), 109.

<sup>4</sup> Kadarisma, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT. Rajagrafindo, 2012), 126.

berbagai macam kebutuhan yang ingin dipenuhinya. Keinginan untuk memenuhi kebutuhan inilah yang dipandang sebagai pendorong atau penggerak bagi seorang untuk melakukan sesuatu, termasuk melakukan pekerjaan atau bekerja.<sup>5</sup> Faktor yang penting dalam kinerja karyawan yaitu dengan menumbuhkan motivasi dan pelatihan sesuai dengan pencapaian kinerja yang telah karyawan kerjakan.

Motivasi merupakan suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali diartikan sebagai faktor pendorong seorang pegawai untuk memenuhi tugas sesuai tenggang waktu dan disiplin waktu. Pelatihan ialah suatu upaya yang dilakukan organisasi untuk memfasilitasi karyawan agar mempunyai kemampuan dan pengetahuan yang luas dalam menjalankan suatu kegiatan organisasi.<sup>6</sup>

Berawal dari akuisisi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero). Tbk . terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya No. 10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRISyariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRISyariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam. Bank BRI Syariah KC Kediri terletak di Jl. Hasanuddin No 21B, Dandangan, Kediri.

---

<sup>5</sup> Edy Sytrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Kencana, 2009), 109.

<sup>6</sup> Kadarisma, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT. Rajagrafindo, 2012), 126.



Hasil observasi peneliti tentang motivasi dan pelatihan di bank BRI Syariah KC Kediri Bapak Timur Heru Ansori selaku *Funding Relationship Officer* menjelaskan, beberapa bentuk motivasi untuk karyawan adalah memberikan *morning briefing* yang selalu diberikan motivasi-motivasi positif oleh pinca/pincapem/manager. Sedangkan bentuk pelatihan untuk karyawan adalah memberikan pelatihan 3 bulan sekali berupa *refresh product knowledge* serta standart pelayanan. Ketika penulis melakukan penelitian pada BRI Syariah KC Kediri, adanya keluhan pelayanan lama hal tersebut karena dalam menangani masalah nasabah membutuhkan waktu ideal 5-10 menit, namun jika ada nasabah yang bertanya-tanya lebih dalam mengenai produk bank tersebut, bisa memakan waktu 10-15 menit. Hal tersebut yang menjadikan pelayanan menjadi lama. Hal tersebutlah yang membuat pelayanan menjadi lama. Serta adanya penurunan semangat dalam bekerja karena adanya faktor pandemi *covid-19*. Padahal pentingnya pelayanan serta semangat dalam bekerja adalah untuk memajukan perusahaan. Sama halnya sumber daya manusia sangatlah penting untuk mencapai suatu tujuan perusahaan.<sup>7</sup>

Kemajuan manajemen sumber daya maanusia dapat dilakukan dengan motivasi karyawan serta pelatihan karyawan, agar karyawan memahami sistem dan operasional syariah seutuhnya. Tetapi realitanya karyawan pada BRI Syariah KC Kediri tidak memiliki pemahaman yang baik tentang sistem dan operasional syariah karena dalam melayani nasabah belum cekatan serta

---

<sup>7</sup> “Timur Heru Ansori. Wawancara, 18 januari 2021”

mengalami penurunan semangat dalam bekerja. Oleh karena itu perlunya diadakan motivasi serta pelatihan agar karyawan lebih memahami tugasnya dan menambah pengetahuan serta pengalaman karyawan.

Berdasarkan hal tersebut peneliti mengalami keraguan apakah penerapan motivasi dan pelatihan yang dilakukan untuk meningkatkan sumber daya manusia di bank BRISyariah KC Kediri sudah sesuai. Maka dari itu penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian pelaksanaan serta manfaat motivasi serta pelatihan pada karyawan di BRI Syariah KC Kediri dalam meningkatkan sumber daya manusia di masa pandemi *covid-19*. Berdasarkan pemaparan-pemaparan yang telah diuraikan diatas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Upaya Peningkatan Sumber Daya Manusia Pada Karyawan Bri Syariah Kc Kediri Di Masa Pandemi *Covid-19*”.

#### **B. Rumusan masalah**

1. Bagaimana pelaksanaan motivasi dan pelatihan pada karyawan di BRISyariah KC Kediri?
2. Bagaimana dampak motivasi dan pelatihan pada karyawan terhadap peningkatan sumber daya manusia di BRI Syariah KC Kediri?

#### **C. Tujuan penelitian**

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pelaksanaan motivasi dan pelatihan pada karyawan di BRISyariah KC Kediri.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis dampak motivasi dan pelatihan pada karyawan terhadap peningkatan sumber daya manusia di BRI Syariah KC Kediri.

#### **D. Manfaat penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu menyumbangkan pemikiran didalam ilmu perbankan syariah, juga sebagai pengetahuan serta sumber bagi semua pihak yang ingin memahami dan mendalami ilmu ekonomi berbasis syariah, khususnya pada BRI Syariah KC Kediri tentang bagaimana penerapan sumber daya manusia sesuai dengan teori. Selain itu penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi peneliti dalam pembahasan selanjutnya.

##### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan terhadap penerapan sumber daya manusia baik itu Bank Umum Syariah, Unit Usaha Syariah, serta BPRS, khususnya di BRI Syariah KC Kediri sehingga bisa di jadikan referensi dalam mengarahkan kegiatan sesuai dengan tujuan syari'ah yaitu terciptanya kemaslahatan bersama.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Untuk menghasilkan suatu tulisan yang teratur dan terarah, peneliti akan menguraikan penelitian ini dalam lima bab yang akan dijelaskan sebagai berikut:

## BAB I PENDAHULUAN

Merupakan bab pendahuluan. Bab ini berfungsi sebagai gambaran umum untuk memberi pola pemikiran bagi keseluruhan proposal, yang meliputi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

## BAB II MOTIVASI DAN PELATIHAN

Merupakan kajian teori, bab ini berfungsi untuk menguraikan dan menjelaskan tentang kajian teori yang relevan yang akan digunakan untuk menganalisa hasil dari penelitian tersebut. Teori yang relevan tersebut berisi tentang teori motivasi dan teori pelatihan.

## BAB III METODE PENELITIAN

Berisi tentang metode penelitian, yang berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengecekan keabsahan data, teknik pengolahan data, dan teknik analisa data.

## BAB IV DATA DAN ANALISA

Pada bab ini berisi paparan data dan analisa penelitian. Pembahasan dimulai dari profil BRI Syariah KC Kediri dan dilanjutkan dengan data dan analisa pelaksanaan motivasi dan pelatihan pada karyawan di BRI Syariah KC Kediri dan dampak motivasi dan pelatihan pada karyawan terhadap peningkatan sumber daya manusia di BRI Syariah KC Kediri.

## BAB V PENUTUP

Bab ini berfungsi mempermudah para pembaca dalam mengambil inti dalam skripsi ini dan berisi kesimpulan dan saran.



## BAB II

### MOTIVASI DAN PELATIHAN

#### A. Deskripsi teori

##### 1. Upaya Meningkatkan Sumber Daya Manusia<sup>1</sup>

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam pengelolaan sumber daya manusia suatu organisasi harus dilakukan dengan baik. Teori yang digunakan untuk mendukung penelitian ini antara lain:

##### a. Motivasi

###### 1) Pengertian motivasi

Motivasi merupakan proses untuk mencoba mempengaruhi seseorang agar melakukan sesuatu yang kita inginkan atau yang orang lain inginkan.<sup>2</sup> Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi sering kali di artikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang untuk melakukan segala hal.

Motivasi mempersoalkan bagaimana cara mendorong gairah kerja bawahan, agar mereka mau bekerja keras dengan memberikan semua kemampuan dan keterampilan untuk mewujudkan tujuan perusahaan. Motivasi mempunyai kaitan

---

<sup>1</sup> Kadarisma, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT. Rajagrafindo, 2012), 126.

<sup>2</sup> Heidirachman Ranupandojo dkk, *Manajemen Personalia* (Yogyakarta: BPF, 1986), 197.

dengan suatu proses yang membangun dan memelihara perilaku kearah suatu tujuan. Motivasi adalah suatu set atau kumpulan perilaku yang memberikan landasan bagi seseorang untuk bertindak dalam satu cara yang di arahkan kepada tujuan spesifik tertentu.<sup>3</sup> Jadi, motivasi adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja.

## 2) Tujuan motivasi

Tingkah laku bawahan biasanya didorong oleh keinginan untuk mencapai tujuan harus selalu diamati, diawasi dan diarahkan dalam kerangka pelaksanaan tugas dalam mencapai tujuan perusahaan yang telah di tetapkan. Tujuan motivasi untuk menggerakkan seseorang agar timbul keinginan dan kemauannya untuk melakukan sesuatu sehingga dapat memperoleh hasil atau tujuan tertentu. Secara khusus tujuan motivasi diantaranya<sup>4</sup>:

- a) Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan
- b) Meningkatkan produktivitas kerja karyawan
- c) Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan
- d) Meningkatkan kedisiplinan absensi karyawan
- e) Mengefektifkan pengadaan karyawan
- f) Menciptakan suasana dan hubungan kerja yang baik
- g) Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan

---

<sup>3</sup> Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Kencana, 2017), 109.

<sup>4</sup> Malayu S. P Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), 146.

- h) Mempertinggi rasa tanggung jawab karyawan terhadap tugas-tugasnya.

Tindakan pemberian motivasi dapat berhasil jika tujuannya jelas dan didasari oleh yang dimotivasi serta sesuai dengan kebutuhan orang yang dimotivasi. Oleh karena itu setiap orang yang akan memberikan motivasi harus mengenal dan memahami benar latar belakang kehidupan, kebutuhan dan kepribadian yang akan dimotivasi.

### 3) Faktor-faktor yang mempengaruhi Motivasi

Motivasi sebagai proses psikologis dalam diri seseorang akan dipengaruhi beberapa faktor, antara lain:

- a) Keinginan untuk dapat hidup

Merupakan kebutuhan setiap manusia yang hidup di muka bumi ini. Untuk mempertahankan hidup ini orang mau mengerjakan apa saja, apakah pekerjaan itu baik atau jelek, apakah halal atau haram, dan sebagainya. Misalnya, untuk mempertahankan hidup manusia perlu makan dan untuk memperoleh makanan ini, manusia mau mengerjakan apa aja asal hasilnya dapat memenuhi kebutuhan untuk makan.

- b) Keinginan untuk dapat memiliki

Keinginan untuk memiliki benda mendorong seseorang untuk melakukan pekerjaan. Hal ini banyak kita



alami dalam kehidupan sehari-hari, bahwa keinginan yang keras untuk dapat memiliki itu dapat mendorong orang untuk bekerja.

c) Keinginan untuk memperoleh penghargaan

Seseorang mau bekerja disebabkan adanya keinginan untuk diakui, dihormati orang lain. Untuk memperoleh status sosial yang tinggi, orang atau mengeluarkan uangnya, untuk memperoleh uang itu pun ia harus bekerja keras. Jadi, harga diri, nama baik, kehormatan yang dimiliki itu harus diperankan sendiri, mungkin dengan bekerja keras memperbaiki nasib, mencari rezeqy dll.<sup>5</sup>

d) Kondisi lingkungan kerja

Lingkungan kerja adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja ini, meliputi tempat kerja, fasilitas dan alat bantu bekerja, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang ditempat kerja tersebut.

Lingkungan kerja yang baik dan bersih, mendapat cahaya yang cukup, bebas dari kebisingan, dan gangguan, jelas akan memotivasi tersendiri bagi karyawan dalam

---

<sup>5</sup> Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Kencana, 2017),118.

melaksanakan pekerjaan dengan baik. Namun lingkungan kerja yang buruk, kotor, gelap pengap, lembab dan sebagainya akan menimbulkan cepat lelah dan menurunkan kreativitas. Oleh karena itu, pemimpin perusahaan yang mempunyai kreativitas tinggi akan dapat menciptakan kerja yang menyenangkan bagi karyawan.

e) Kompensasi yang memadai

Kompensasi merupakan sumber penghasilan utama bagi para karyawan untuk menghidupi diri beserta keluarganya. Kompensasi yang memadai merupakan alat motivasi yang paling ampuh bagi perusahaan untuk mendorong para karyawan bekerja dengan baik. Adapun kompensasi yang kurang memadai akan membuat mereka kurang tertarik untuk bekerja keras, dan memungkinkan mereka bekerja tidak tenang, dari sini jelas jelaslah bahwa besar kecilnya kompensasi sangat mempengaruhi motivasi kerja para karyawan.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Ibid, 120.

## **b. Pelatihan**

### 1) Pengertian pelatihan

Sistem pelatihan tenaga kerja merupakan sub sistem manajemen ketenagakerjaan khususnya yang berkenaan dengan pembinaan diklat tenaga kerja.<sup>7</sup>

Pelatihan adalah serangkaian aktivitas yang dirancang untuk meningkatkan, keahlian-keahlian, pengetahuan, pengalaman, ataupun perubahan sikap seseorang. Lebih khusus bagi bawahan, pelatihan ini dilakukan untuk membekali pegawai keahlian tertentu, meningkatkan kepuasan pegawai, meningkatkan efektifitas pegawai, memenuhi program kesempatan kerja yang sama dan mencegah keusangan pegawai.<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 potensi yang dimilikinya, karyawan dapat terus dilatih dan

---

<sup>7</sup> Oemar Hamalik, *Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan Terpadu*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005), 9.

<sup>8</sup> Yulita Rona Sumarni, "*Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Penempatan Pegawai Terhadap Produktivitas Kerja Pada Bank Syariah Sinarmas Cbang Jember*". (Skripsi Program Studi Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Jember, Jember 2015), 17.

dikembangkan, sehingga lebih berdaya guna, prestasinya menjadi semakin optimal untuk mencapai tujuan organisasi.

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.<sup>9</sup>

Pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir di mana pegawai non manajerial mempelajari pengetahuan dan ketrampilan teknis dalam tujuan terbatas.<sup>10</sup>

## 2) Tujuan-tujuan pelatihan

Tujuan pelatihan adalah agar para pegawai dapat menguasai pengetahuan, keahlian dan perilaku yang ditekankan dalam program-program pelatihan dan untuk diterapkan dalam

---

<sup>9</sup> Rinrin Fricia Eighrpril, "Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Prestasi Karyawan Pada Bank Panin TBK Cabang Makassar". (Skripsi Program Studi Ekonomi Universitas Hasanuddin, Makassar, 2013), 14.

<sup>10</sup> Rony Salinding, "Analisis Pengaruh Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Erajaya Swasembada Cabang Makassar". (Skripsi Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin, Makasar, 2011), 10.

aktivitas sehari-hari para karyawan. Pelatihan juga mempunyai pengaruh yang besar bagi pengembangan perusahaan. Di bawah ini beberapa tujuan dari pelatihan antara lain:

- a) Meningkatkan penghayatan jiwa dan ideology.
- b) Meningkatkan produktivitas kerja.
- c) Meningkatkan kualitas kerja.
- d) Meningkatkan ketetapan perencanaan sumber daya manusia.
- e) Meningkatkan sikap moral dan semangat kerja.
- f) Meningkatkan rangsangan agar pegawai mampu berprestasi secara maksimal.
- g) Meningkatkan kesejahteraan dan keselamatan kerja.  
Meningkatkan kesehatan dan keselamatan kerja.
- h) Menghindarkan keusangan.
- i) Meningkatkan perkembangan pegawai
- j) Membantu para karyawan yang mempunyai keahlian untuk bekerja dengan teknologi baru.
- k) Menjamin keselamatan dengan memberikan cara- cara baru bagi para karyawan untuk memberikan kontribusi bagi perusahaan pada saat pekerjaan dan kepentingan

P O N O R O G O

merekan berubah atau pada saat keahlian mereka menjadi absolut.<sup>11</sup>

### 3) Faktor-faktor yang mempengaruhi pelatihan

Dalam melakukan pelatihan ada beberapa faktor yang mempengaruhi yaitu instruktur, peserta, materi atau bahan, metode tujuan pelatihan, dan lingkungan yang menunjang. Metode pelatihan terbaik tergantung dari beberapa faktor. Faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam pelatihan yaitu:

- a) Efektivitas kerja
- b) Materi program yang dibutuhkan
- c) Prinsip-prinsip pembelajaran
- d) Ketepatan dan kesesuaian fasilitas
- e) Kemampuan dan preferensi peserta pelatihan
- f) Kemampuan dan preferensi instruktur pelatihan.

### 4) Kendala-kendala pelatihan

Kendala-kendala yang muncul dalam proses pelaksanaan pelatihan yaitu sebagai berikut :

- a) Peserta

Latar belakang peserta yang berbeda akan menghambat kelancaran proses pelatihan karena daya

---

<sup>11</sup> Anwar Prabu Mangkunegara, *“Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan”* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002), 44.

tangkap, persepsi, dan daya nalar terhadap pelajaran yang diberikan akan berbeda.

b) Pelatih

Pelatih yang tepat dalam memberikan ilmu pengetahuan selama pelatihan sangat terbatas dan sulit didapat, sehingga sasaran yang sudah ditetapkan sering kali tidak tercapai.

c) Fasilitas Pelatihan

Fasilitas yang kurang memadai akan menghambat proses pelaksanaan pelatihan. Selain itu, fasilitas merupakan hal yang penting dalam pelaksanaan pelatihan.<sup>12</sup>

d) Kurikulum

Kurikulum yang kurang menyimpang dari kebutuhan dan tidak sistematis akan menghambat sasaran yang diinginkan oleh perusahaan.

e) Dana pelatihan

Dana yang kurang mencukupi pun dapat menjadi kendala pelatihan di karenakan akan menimbulkan keterpaksaan dalam menyediakan pelatihan maupun sarana prasarana.<sup>13</sup>

---

<sup>12</sup> Tjiptono, *Pemasaran Strategi* (Yogyakarta: Andi Press, 2012), 231.

<sup>13</sup> Ibid, 231.

## B. Studi Penelitian Terdahulu

Penelitian ini berjudul “Upaya Peningkatan Sumber Daya Manusia Pada Karyawan Bri Syariah KC Kediri Di Masa Pandemi *Covid-19* “. Penelitian ini tentunya tidak lepas dari beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai pandangan dan referensi serta acuan dalam penyusunannya. Adapun penelitian terdahulu yang telah dilakukan sebagai berikut.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Agnita Yolanda dan Rika Suwito, 2013. Dalam jurnal yang berjudul “Analisis Motivasi Kerja Karyawan Pada PT.Bank Sumut KCP Marelان Medan”. Penelitian ini menyimpulkan bahwa, memberikan motivasi yang baik dan benar pada perusahaan dapat memacu semangat kinerja karyawan kedepannya semakin baik. Faktor pembinaan hubungan baik antara atasan dengan bawahan adalah faktor utama yang membuat karyawan bekerja sama dengan baik untuk mencapai tujuan perusahaan. Perbedaan dari penelitian yang saya kerjakan yaitu hanya menggunakan satu variabel saja, sedangkan milik peneliti menggunakan dua variabel.<sup>14</sup>

Kedua, penelitian yang dilakukan Nur Hasan, 2016 dalam skripsi yang berjudul, “Faktor Motivasi Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerjanya Di Bank Syariah Mandiri KC Semarang”. Penelitian ini menyimpulkan bahwa faktor-faktor motivasi karyawan dalam meningkatkan kerjanya yakni meliputi gaji yang mencukupi kebutuhan sehari-hari, bonus, penempatan jabatan serta *job desk* yang jelas, pujian, penghargaan, target pekerjaan, lingkungan kerja

---

<sup>14</sup> Agnita Yolanda dan Rika Suwito, “Analisis Motivasi Kerja Karyawan Pada PT Sumut KCP Medan”, *Jurnal Bisnis Administrasi* 02 (2013), 9.



yang bersahabat serta kebutuhan penunjang pekerjaan terpenuhi. Perbedaan dari penelitian yang saya kerjakan yaitu tempat penelitiannya milik Nur Hasan di Bank Syariah Mandiri KC Semarang sedangkan milik peneliti di Bank BRI Syariah KC Kediri.<sup>15</sup>

Ketiga, penelitian yang dilakukan Suhaemi Suaib, 2016. Dalam skripsi yang berjudul “Pentingnya Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Pegawai Kantor Urusan Agama Di Kecamatan Bontomaranmu Kabupaten Goa”. Penelitian ini menyimpulkan bahwa, motivasi kerja sangat penting dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai kantor urusan agama kecamatan bontomaranmu kabupaten goa. Naik turunnya produktivitas kerja pegawai kantor urusan agama kecamatan bontomaranmu karena pentingnya motivasi yang diberikan kepada pegawai. Bila pemberian motivasi ditingkatkan maka produktivitas yang tinggi dapat dicapai jika didukung para pegawai yang mempunyai motivasi dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Motivasi dapat menimbulkan kemampuan-kemampuan bekerja serta kerjasama dalam meningkatkan produktivitas. Apabila motivasi karyawan lebih tinggi tetapi tidak didukung lingkungan kerja yang nyaman untuk bekerja maka hasil produktivitas kerja rendah. Perbedaan dari penelitian yang saya kerjakan yaitu penelitian Suhaemi Suaib menggunakan variabel motivasi saja. Sedangkan penelitian

---

<sup>15</sup> Nur Hasan, “Faktor Motivasi Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerjanya Di Bank Syariah Mandiri KC Semarang” (Skripsi UIN Walisongo, 2016), 87.

saya menggunakan empat variabel yaitu motivasi, pelatihan, kompensasi serta promosi.<sup>16</sup>

Keempat, penelitian yang dilakukan Lilin Faria Ulfa, 2020. Dalam skripsi yang berjudul “Analisis Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Bri Syariah Kcp Ngawi”. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pola pelatihan SDM di BRI Syariah KCP Ngawi menggunakan metode di luar pekerjaan dengan dua teknik pelatihan yaitu presentasi dan simulasi serta metode didalam pekerjaan, rotasi pekerjaan SDM yang ada BRI Syariah KCP Ngawi tidak ditempatkan dengan sahabatnya serta tidak dilakukan pertanyaan tentang kenyamanan SDM tersebut dalam menempati posisinya yang baru sedangkan pelatihan jabatan SDM menggunakan beberapa tahapan dari sekian tahapan ada beberapa yang berbeda dimana pada BRI Syariah KCP Ngawi pelatihan jabatan hanya dilakukan satu sampai tiga bulan saja.<sup>17</sup>

Kelima, penelitian yang dilakukan oleh Ria Noviana, 2007. Dalam skripsi yang berjudul “Analisis pelatihan kerja dalam peningkatan produktivitas kerja karyawan”, pelatihan tersebut menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, dengan jenis dan pendekatan menggunakan penelitian lapangan. Penelitian tersebut mempunyai kesimpulan bahwa pelatihan berpengaruh terhadap hasil produktivitas kerja karyawan. Pelatihan secara efektif akan membantu karyawan untuk lebih termotivasi untuk meningkatkan produktivitas kerjanya. Jika karyawan melakukan yang didapat

---

<sup>16</sup> Suhaemi Suaib, “Pentingnya Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Produktivitas Pegawai Kantor Agama Di Kecamatan Bontomaranmu Kabupaten Goa”(Skripsi UIN Alauddin, 2016), 37.

<sup>17</sup> Lilin Faria Ulfa, Analisis Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Bri Syariah Kcp Ngawi, *skripsi* (Ponorogo: Institut Agama Islam Negeri,2020).

secara efektif maka keahlian, keterampilan, dan pengetahuan yang didapatkan dari pelatihan akan meningkatkan produktivitas kerjanya.<sup>18</sup>

Terdapat persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian ini yaitu terletak pada pelatihan karyawan yang menjadi titik tekan terhadap perubahan, misalnya meningkatkan sumber daya manusia, etos kerja karyawan. Dari persamaan tersebut, dapat digunakan sebagai pandangan dan bahan referensi penelitian yang dilakukan oleh penulis serta menemukan penelitian terdahulu dengan lebih menjurus kepada sumberdaya manusia berupa motivasi dan pelatihan pada karyawan di Bank BRI Syariah KC Kediri yang dijadikan sebagai bahan pelatihan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada tempat penelitian dan penelitian terdahulu yang menitik beratkan pelatihan, motivasi, serta kompensasi. Sedangkan penulis tertuju pada motivasi dan pelatihan. Serta peneliti menggunakan teori dari Kadarisma, serta penelitian terdahulu diatas menggunakan metode dari kasmir. Dengan perbedaan tersebut, dapat digunakan oleh penulis untuk mengkaji lebih dalam tentang apa yang belum dikaji sebelumnya mengenai motivasi dan pelatihan dalam Upaya Peningkatan Sumber Daya Manusia Pada Karyawan Bri Syariah Kc Kediri Di Masa Pandemi Covid-19 yang nantinya agar lebih mendalam pembahasan tentang motivasi dan pelatihan dalam Upaya Peningkatan Sumber Daya Manusia Pada Karyawan BRI Syariah KC Kediri Di Masa Pandemi Covid-19.

---

<sup>18</sup> Ria Novita, "Analisis Pelatihan Kerja Dalam Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan," *Skripsi* (Malang: Universitas Brawijaya Malang, 2007)

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini termasuk jenis penelitian lapangan yang merupakan metode untuk menemukan secara khusus dan realistis yang terjadi pada suatu masyarakat.<sup>1</sup>Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) yaitu dengan cara mencari data yang berhubungan dengan penerapan motivasi dan pelatihan secara langsung di lokasi penelitian yaitu di BRI Syariah KC Kediri.

Dalam penelitian ini peneliti mencari data BRI Syariah KC Kediri untuk menggali data mengenai data mengenai Upaya Peningkatan Sumber Daya Manusia Pada Karyawan Bri Syariah Kc Kediri Di Masa Pandemi *Covid-19*.

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif yang digunakan peneliti ini bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian dengan cara deskripsi dengan bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.<sup>2</sup>

Penelitian ini menggunakan kata-kata tertulis serta dalam menemukan fakta-fakta dilapangan dengan wawancara mengenai Upaya Meningkatkan Sumber Daya Manusia Pada Karyawan BRI Syariah KC Kediri Di Masa Pandemi *Covid-19*.

---

<sup>1</sup> Aji Damanuri, *Metode Penelitian Mu'amalah* (Ponorogo: STAIN Po. Press, 2010). 6.

<sup>2</sup> Aji Damanuri, *Metodologi Penelitian Mu'amalah* (Ponorogo: STAIN Po PRESS, 2010),6.

## **B. Lokasi/Tempat Penelitian**

Dalam penelitian ini, lokasi yang digunakan oleh peneliti yaitu BRISyariah KC Kediri. Peneliti memilih lokasi ini dikarenakan peneliti merasa tertarik pada Upaya Meningkatkan Sumber Daya Manusia Pada Karyawan BRI Syariah KC Kediri Di Masa Pandemi *Covid-19* karena karyawan sudah berupaya melayani nasabah dengan baik, namun masih saja ada nasabah yang komplain pelayanan tersebut lama serta adanya penurunan semangat kinerja pada masa pandemi *covid-19*.

Bagi peneliti, karyawan Bank BRI Syariah KC Kediri dalam menangani masalah yang dihadapi nasabah membutuhkan waktu ideal 5-10 menit, namun ketika ada nasabah yang bertanya-tanya lebih dalam, bisa memakan waktu 10-15 menit. Hal tersebut yang menjadikan pelayanan menjadi lama. Hal tersebutlah yang membuat pelayanan menjadi lama. Serta masa pandemi *covid-19* ini adanya penurunan semangat kinerja karyawan di BRI Syariah KC Kediri.

Dari beberapa alasan yang telah dipaparkan di atas, penulis ingin mengetahui bagaimana upaya dalam peningkatan sumber daya manusia di BRISyariah KC Kediri. Supaya karyawan dalam menangani masalah nasabah bisa lebih cekatan. Serta adanya semangat dalam bekerja.

## **C. Data Dan Sumber Data**

### **1. Data**

Data didefinisikan sebagai suatu atribut yang melekat pada suatu objek tertentu, berfungsi sebagai informasi yang dapat

dipertanggungjawabkan dan diperoleh melalui suatu metode atau instrumen pengumpulan data.<sup>3</sup>

Untuk memudahkan penelitian ini, penulis berupaya menggali data dari lapangan untuk mendapatkan informasi yang diinginkan, yaitu data terkait pelaksanaan motivasi dan pelatihan serta dampak dari motivasi dan pelatihan karyawan terhadap peningkatan sumber daya manusia di BRI Syariah KC Kediri.

## 2. Sumber data

Sumber data primer berasal dari data yang diperoleh secara langsung pada subjek sebagai sumber informasi.<sup>4</sup> Sumber data penelitian ini berupa hasil wawancara dan data yang diperoleh dari *funding relationship officer* BRI Syariah KC Kediri.

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik yang dipakai untuk pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara. Wawancara yang dilakukan oleh peneliti menggunakan teknik percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara yang diwawancarai atau narasumber dan pewawancara atau peneliti untuk mendapatkan pemahaman akan pandangan seseorang terkait dengan hal atau kegiatan tertentu. Tujuan dari wawancara yakni untuk mendapatkan data

---

<sup>3</sup> Haris Herdiansyah, *Wawancara, Observasi, dan Focus Groups* (Jakarta: Rajawali Press, 2015), 11.

<sup>4</sup> Lexy J. Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Sigma, 1996), 28.

atau informasi dimana pewawancara mengemukakan pertanyaan-pertanyaan untuk dijawab oleh orang yang diwawancarai.<sup>5</sup>

Fokus yang diambil dari wawancara yakni data upaya dalam peningkatan sumber daya manusia di BRI Syariah KC Kediri, dengan cara melakukan wawancara secara mendalam kepada narasumber yang berhubungan dengan fokus permasalahan, sehingga dengan wawancara yang mendalam ini data-data bisa diperoleh dan data bisa terkumpul semaksimal mungkin. Peneliti melakukan wawancara langsung dengan salah satu *funding relationship officer* yang ada di BRI Syariah KC Kediri yang mengetahui aktivitas di BRI Syariah KC Kediri. Karena praktikum kemarin dilaksanakan secara *online* dan semua wawancara dilakukan dengan bapak Timur Heru Ansori selaku *funding relationship officer* dan koordinator praktikum *online* di BRI Syariah KC Kediri.

#### **E. Teknik Pengecekan Keabsahan Data**

Keabsahan yang digunakan dalam penelitian ini sebuah konsep penting yang diperbarui dari konsep kesahihan dan keandalan. Penelitian yang dilakukan ini menggunakan teknik pengecekan keabsahan data dengan menggunakan teknik triangulasi, dimana teknik ini penelitian yang akan menguji kredibilitas dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.<sup>6</sup> Teknik ini dapat dicapai dengan membandingkan data dokumentasi dengan data hasil wawancara. Peneliti akan melakukan pengecekan terhadap data yang diperoleh dari wawancara tentang Upaya

---

<sup>5</sup> Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2012), 269.

<sup>6</sup> Moleong, *Metode Penelitian*, 6.

Peningkatan Sumber Daya Manusia Pada Karyawan BRI Syariah KC Kediri  
Di Masa Pandemi *Covid-19*.

#### **F. Teknik Pengolahan Data**

##### 1. Reduksi data

Dalam tahap ini peneliti melakukan pemilihan, dan pemusatan perhatian untuk penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data kasar yang diperoleh.

##### 2. Penyajian data

Peneliti mengembangkan sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Display data atau penyajian data yang lazim digunakan pada langkah ini adalah dalam bentuk teks naratif.

##### 3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi

Peneliti berusaha menarik kesimpulan dan melakukan verifikasi dengan mencari makna setiap gejala yang diperolehnya dari lapangan, mencatat keteraturan dan konfigurasi yang mungkin ada, alur kausalitas dari fenomena, dan proposisi.

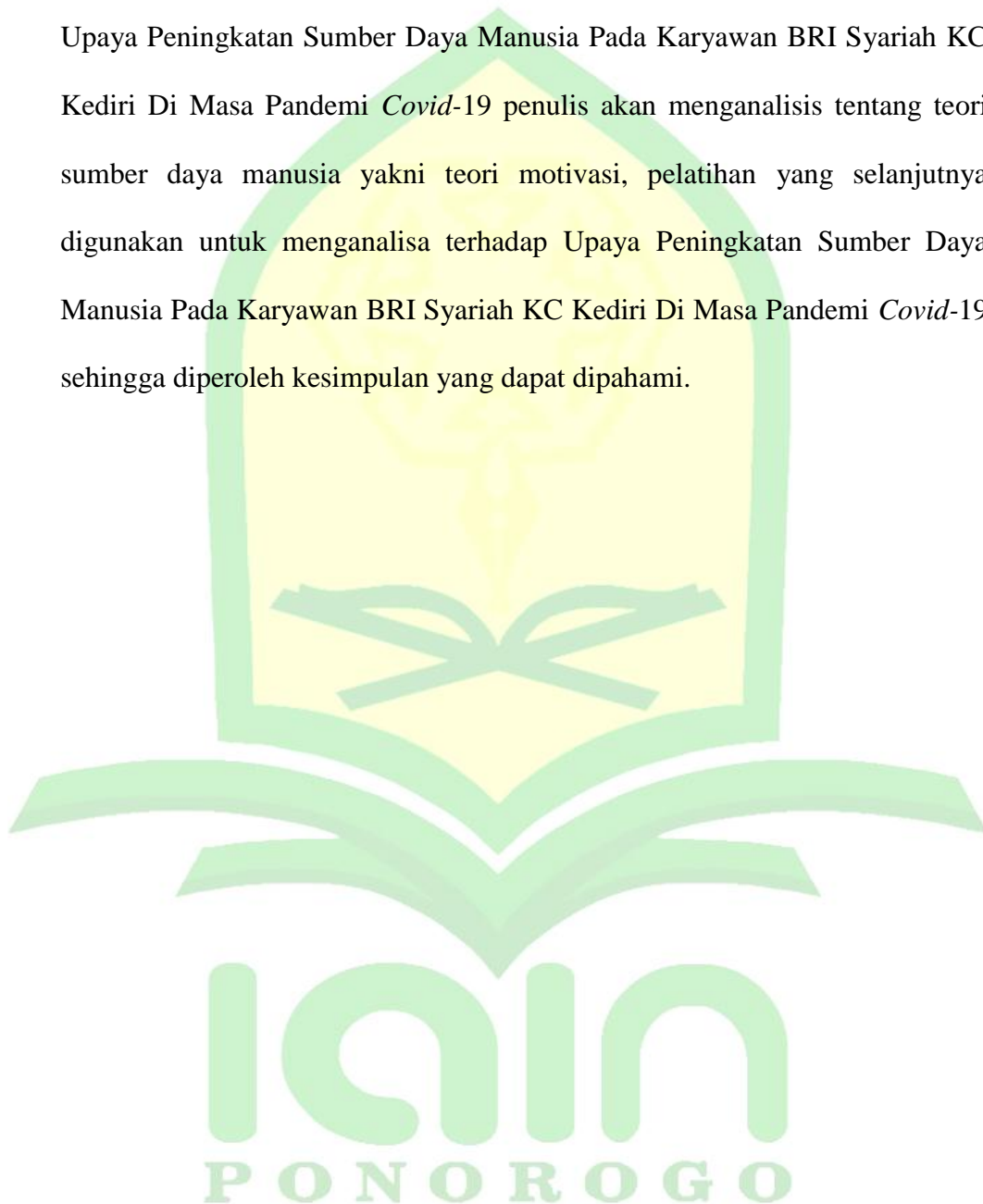
#### **G. Teknik Analisis Data**

Data-data yang telah dikumpulkan oleh peneliti menganalisis secara deskriptif kualitatif, dimana analisis yang dapat menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata secara lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dengan metode yang ditentukan. Dengan cara memaparkan semua



data yang diperoleh dari hasil penelitian yang kemudian dapat diambil kesimpulan dan analisis.<sup>7</sup>

Dalam hal ini peneliti mengemukakan kenyataan-kenyataan dalam Upaya Peningkatan Sumber Daya Manusia Pada Karyawan BRI Syariah KC Kediri Di Masa Pandemi *Covid-19* penulis akan menganalisis tentang teori sumber daya manusia yakni teori motivasi, pelatihan yang selanjutnya digunakan untuk menganalisis terhadap Upaya Peningkatan Sumber Daya Manusia Pada Karyawan BRI Syariah KC Kediri Di Masa Pandemi *Covid-19* sehingga diperoleh kesimpulan yang dapat dipahami.



---

<sup>7</sup> Bungin, *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalilia indonesia, 2006), 63.

## BAB IV

### DATA DAN ANALISA

#### A. Gambaran Umum dan Objek Penelitian

##### 1. Sejarah berdirinya BRI Syariah KC Kediri

Berawal dari akuisisi PT Bank Rakyat Indonesia (Persero). Tbk. terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007 dan setelah mendapatkan izin dari Bank Indonesia pada 16 Oktober 2008 melalui suratnya No. 10/67/KEP.GBI/DpG/2008, maka pada tanggal 17 November 2008 PT. Bank BRISyariah secara resmi beroperasi. Kemudian PT. Bank BRISyariah merubah kegiatan usaha yang semula beroperasi secara konvensional, kemudian diubah menjadi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah Islam. Dua tahun lebih PT. Bank BRISyariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah.<sup>1</sup>

Kehadiran PT. Bank BRISyariah di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT. Bank BRI Syariah

---

<sup>1</sup> BRISyariah, "sejarah BRISyariah" dalam [www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id) diakses pada tanggal 23 oktober 2020

yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., Aktivitas PT. Bank BRISyariah semakin kokoh setelah pada 19 Desember 2008 ditandatangani akta pemisahan Unit Usaha Syariah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., untuk melebur ke dalam PT Bank BRI Syariah (proses *spin off*) yang berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009. Penandatanganan dilakukan oleh Bapak Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero). Tbk., dan Bapak Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT. Bank BRISyariah. Saat ini PT. Bank BRISyariah menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT. Bank BRISyariah tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan piala dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah.<sup>2</sup> PT. Bank BRISyariah menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam Produk dan layanan perbankan. Sesuai dengan visinya, saat ini PT. Bank BRISyariah merintis sinergi dengan PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., dengan memanfaatkan jaringan kerja PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk., UI sebagai Kantor Layanan Syariah dalam mengembangkan Bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan Kegiatan konsumen berdasarkan prinsip Syariah.

---

<sup>2</sup> BRISyariah, “sejarah BRISyariah” dalam [www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id) diakses pada tanggal 23 oktober 2020

### **a. Profil BRI Syariah KC Kediri**

- Nama bank : Bank BRI Syariah KC Kediri
- Badan Hukum : PT (Perseroan Terbatas)
- Tujuan : Sebagai kantor layanan syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip syariah.<sup>3</sup>
- Tanggal/tahun berdiri : 17 November 2008
- Jumlah Modal Dasar : 10.000.000.000
- Jumlah Direksi : 5 orang
- Jumlah Komisaris : 2 orang
- Jumlah karyawan : 49 orang

### **b. Motto, Visi, Misi BRI Syariah KC Kediri**

1) **Motto**

Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, dan kolaboratif.

2) **Visi**

Menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

3) **Misi**

a) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi

---

<sup>3</sup> Ibid.

beragam kebutuhan finansial nasabah.

- b) Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.
- c) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun.<sup>4</sup>

4) Tujuan

Sebagai kantor layanan syariah dalam mengembangkan bisnis yang berfokus kepada kegiatan penghimpunan dana masyarakat dan kegiatan konsumen berdasarkan prinsip syariah.

**c. Job Description**

1) Pemimpin cabang

- a) Melakukan pertanggungjawaban operasional dan financial di kantor cabang pembantu.
- b) Melaksanakan misi kantor cabang pembantu secara keseluruhan.
- c) Mengelola pelaksanaan sistem dan prosedur
- d) Merencanakan, mengembangkan, melaksanakan, serta mengelola layanan unggul kepada nasabah.
- e) Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok, fungsi, serta kegiatannya.<sup>5</sup>

2) *Manager Marketing*

- a) Membantu pimpinan cabang dalam mempersiapkan RKA

---

<sup>4</sup> Ibid.

<sup>5</sup> Arsip “Daftar Uraian Jabatan BRI Syariah KC Kediri, 2019 ”

dalam rangka mencapai target bisnis.

- b) Mendukung pimpinan cabang dalam membina dan mengkoordinasikan unit kerja dibawahnya untuk mencapai target, terutama di bidang marketing.
- c) Melaporkan masalah perkreditan kepada pimpinan cabang untuk mendapatkan jalan keluar permasalahan yang ada.
- d) Melakukan pembinaan dan monitoring kredit yang menjadi tanggung jawabnya mulai dari kredit direalisasi sampai kredit dilunasi untuk mendapatkan portofolio kredit yang berkembang, sehat, dan menguntungkan.

3) *Funding relationship officer (FRO)*

- a) Menjalin hubungan yang baik dengan nasabah
- b) Memaksimalkan dana benar-benar dipakai sesuai dengan permintaan.
- c) Mengelola akun nasabah sesuai dengan servis standart yang telah ditetapkan oleh perusahaan
- d) Menggalang dana dari masyarakat
- e) Menjalin kerjasama dengan dinas/instansi.

4) *Accounting Officer (AO)*

- a) Bertanggung jawab atas pekerjaan yang ada di bagian kredit, seperti: KPR, KKB, KMG, dst.<sup>6</sup>
- b) Mengkoordinasikan bagian-bagian yang ada pada bagian

---

<sup>6</sup> Ibid.

kredit sesuai dengan tujuan perusahaan

- c) Prospek, *maintenance account*, melampaui target yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

5) *Managaer Operational (MO)*

- a) Memastikan bahwa pengelolaan kas kantor cabang dan surat-surat berharga telah benar dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk menjaga aset bank.<sup>7</sup>
- b) Memastikan bahwa pelayanan kas, pelayanan dana jasa, dan pelayanan pinjaman serta kegiatan *back office* telah sesuai ketentuan guna menghindari resiko yang mungkin timbul.
- c) Memastikan bahwa semua keluhan nasabah atas pelayanan yang diberikan sudah ditindak lanjuti dengan benar sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

6) *Brach Operational Supervisor (BOS)*

- a) Mengkoordinasi pelaksanaan operasional Bank di Kantor Cabang / Cabang Pembantu dengan cara memberikan layanan Operasional Bank yang akurat. Memberikan dukungan kepada *Manager Operasional* dan Pimpinan Cabang serta seluruh jajaran bisnis dan *support* di Cabang, berupa;
- b) Menyediakan layanan operasional kas, pembukuan / penutupan rekening, *transfer*, RTGS, pencarian pembiayaan

---

<sup>7</sup> Arsip “daftar uraian jabatan BRI Syariah KC Kediri,2019.

yang akurat dan tepat waktu secara konsisten.<sup>8</sup>

- c) Melakukan layanan operasi lainnya yang dilakukan
  - d) Sebagai narasumber dalam layanan operasi Kantor Cabang / Cabang Pembantu baik di *internal* Bank maupun dengan jaringan Bank *eksternal* lainnya.
  - e) Membangun *team work* dan komunitas yang efektif.
- 7) *Teller*
- a) Melayani nasabah untuk transaksi setor dan penarikan tunai non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan dan SLA yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*.
  - b) Memberikan dukungan kepada *Supervisor Branch Operation, Operation Manager, Pimpinan Cabang*, berupa :
    - (1) Memproses layanan operasi baik tunai dan non tunai yang dilakukan nasabah di *teller*, dengan akurat dan tepat waktu secara konsisten
    - (2) Sebagai narasumber dalam layanan operasi tunai dan non-tunai sesuai tanggungjawabnya.
    - (3) Menjadi dari bagian *team operation* yang *solid*.
- 8) *Customer Service (CS)*
- a) Memberikan informasi produk maupun layanannya
  - b) Melayani nasabah dalam pembukuan dan penutupan rekening serta transaksinya sesuai aturan dan SLA yang ditetapkan

---

<sup>8</sup> Ibid.



untuk mencapai *service excellent*.

c) Memberikan dukungan kepada *Supervisor Branch Operation*, *Operation Manager*, Pimpinan Cabang, berupa :

(1) Memproses layanan operasi pembukaan dan penutupan rekening.

(2) Sebagai narasumber dalam layanan operasi tunai dan non-tunai sesuai tanggungjawabnya.

(3) Menjadi bagian *team operation* yang *solid*.

9) *Back Office*

a) Mengurus dokumen yang berkaitan dengan transaksi nasabah.<sup>9</sup>

b) Membuat produk bank seperti cek/giro.

c) Mengelola urusan utang piutang

d) Melakukan pengecekan transaksi yang dilakukan oleh *teller* sudah sesuai serta membuat pembukuan perusahaan dari harian sampai tahunan.

10) *Branch Administration* (BA)

a) Mengurus surat masuk dan surat keluar

b) Mengurus perjanjian dua kantor

11) *Loan Operational* (LO)

a) Menyetujui pinjaman dalam batas yang ditentukan.

b) Menganalisis status, kredit dan properti keuangan, evaluasi pelamar untuk menentukan kelayakan pemberian pinjaman.

---

<sup>9</sup> Ibid.

12) Kliring

- a) Menyetorkan transaksi kliring ke Bank Indonesia (BI)

13) *Micro Financing Sales* (MFS)

- a) Memasarkan produk mikro baik pembiayaan maupun tabungan, investigasi dan verifikasi awal calon nasabah.<sup>10</sup>
- b) Memastikan kelengkapan dokumen pembiayaan.
- c) Menjaga kualitas pembiayaan nasabah
- d) Membina hubungan baik dengan nasabah

(1) *Legal Officer*

- (a) Mereview aktivitas *corporate legal*
- (b) Mereview dan menangani perjanjian bisnis
- (c) Menangani pengelolaan dokumen legal

(2) *Area Support*

- (a) Mengawasi laporan pembiayaan mikro
- (b) Membuat akad internal
- (c) Monitoring penyelesaian jaminan
- (d) Memeriksa jaminan

(3) *Assistant Development Program* (ADP)

- (a) Pemeriksaan berkas sebelum pencairan
- (b) Melakukan pencairan pembiayaan bagi nasabah yang mengajukan

---

<sup>10</sup> Ibid.

(c) Mendaftarkan asuransi-asuransi bagi nasabah.<sup>11</sup>

(4) *Apprecial*

(a) Menilai jaminan yang diajukan oleh calon nasabah terkait mendapatkan fasilitas pembiayaan.

(b) Melakukan penilaian ulang terhadap jaminan Agunan Yang Diambil Alih (AYDA)

(5) *Gadai*

(a) Melayani nasabah gadai

(b) Menaksir emas yang akan digadaikan

(6) *Custody*

(a) Melaporkan laporan perbankan ke Bank Indonesia setiap bulannya.

(b) Administrasi berkas dan jaminan

(c) Pengawas keluar masuknya berkas dan jaminan.

14) *Micro Marketing Manager (MMM)*

a) Melakukan kegiatan pemasaran untuk dana pembiayaan sebesar 5 juta sampai 500 juta rupiah

b) Melakukan penilaian atas setiap usulan pembiayaan yang diterima.<sup>12</sup>

c) Melakukan fungsi pengendalian dan pengawasan terhadap seluruh anggota atau karyawan dibawahnya

---

<sup>11</sup> Ibid.

<sup>12</sup> Ibid.

(1) *Unit Head* (UH)

- (a) Mempertanggung jawabkan atas seluruh pekerjaan di bagian pembiayaan mikro
- (b) Mengkoordinasikan bagian- bagian yang ada pada bagian pembiayaan mikro agar dapat bekerja sesuai dengan tujuan perusahaan.

(2) *Account Officer Mikro* (AOM)

- (a) Menawarkan program PKU kepada calon nasabah dan nasabah *eksisting*
- (b) Identifikasi kebutuhan pendampingan dan pelatihan nasabah.
- (c) Melakukan pendampingan dan pelatihan usaha nasabah
- (d) Monitoring usaha nasabah secara berkala
- (e) Memberikan informasi dan usulan terkait program PKU sesuai kebutuhan nasabah.<sup>13</sup>

**d. Struktur organisasi BRI Syariah KC Kediri**

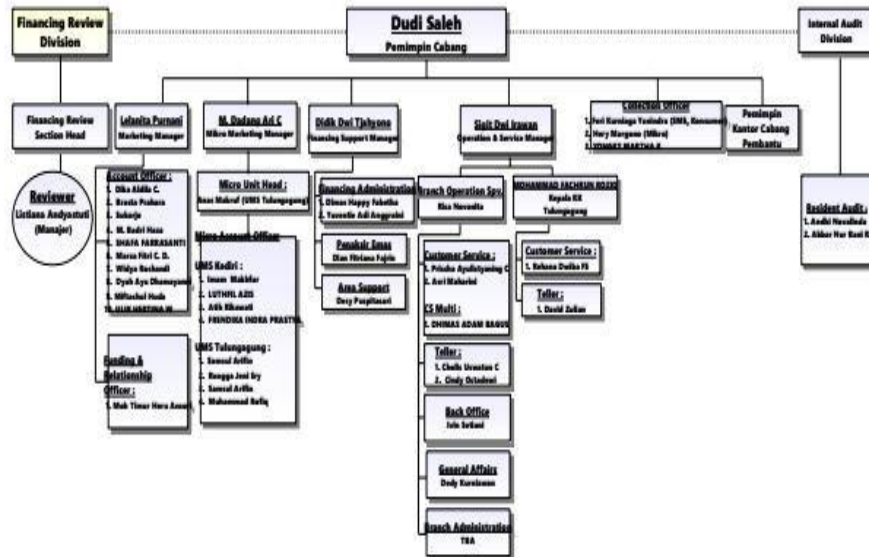
Struktur organisasi Bank BRI Syariah KC Kediri dapat digambarkan sebagai berikut:

**BRI**  
**PONOROGO**

---

<sup>13</sup> Ibid.

**STRUKTUR ORGANISASI  
PT. BANK BRISYARIAH KANTOR CABANG  
KEDIRI  
Per Oktober 2019**



Dudi Saleh  
Pemimpin Cabang

**e. Produk Pembiayaan BRI Syariah KC Kediri**

Produk-produk yang ada di BRI Syariah KC Kediri seperti halnya bank pada umumnya yaitu ada *funding* dan *landing*.<sup>14</sup> Dalam funding BRI Syariah KC Kediri memiliki beberapa produk yaitu:

- 1) Produk Penghimpunan Dana (Funding)
  - a) Tabungan faedah BRIS Ib

Merupakan produk simpanan likuid jangka pendek sampai menengah dengan mekanisme titipan yang dapat diambil sewaktu-waktu oleh nasabah BRIS yang

<sup>14</sup> Ibid.

menggunakan akad *wadi'ah yad dhamanah*. Untuk nasabah perorangan yang menawarkan Fasilitas Serba

b) Tabungan Impian BRIS iB

Merupakan produk simpanan berjangka dari BRIS yang menggunakan akad *mudharabah mutha'iq*, yang bisa digunakan untuk merencanakan qurban. Pendidikan, liburan dan lain-lain.

c) Tabunganku BRIS iB

Merupakan produk tabungan yang diberikan secara Bersama-sama oleh bank-bank di Indonesia yang menggunakan akad *Wadi'ah yad dhamanah*.

d) Tabungan Haji BRIS iB

Merupakan produk simpanan dari BRIS bagi calon jemaah Haji yang menggunakan akad *mudharabah mutlagah*.<sup>15</sup>

e) Giro BRIS iB

Merupakan produk simpanan BRIS yang penarikannya Menggunakan cek dan bilyet dengan menggunakan akad *wadi'ah Yad dhamunah*.

f) Deposito BRIS iB

Merupakan produk investasi berjangka dari BRIS untuk nasabah perorangan maupun perusahaan dengan akad

---

<sup>15</sup> Arsip "Daftar Uraian Jabatan BRI Syariah KC Kediri, 2019

Mudharabah mutlaqoh.

g) Sistem Penggajian Karyawan (PAYROLL)

Merupakan pembiayaan gaji karyawan melalui bank atau ATM, sehingga lebih memudahkan pihak perusahaan dana atau Institusi karena tidak harus menyediakan uang dalam bentuk tunai Dalam jumlah besar, sehingga dalam hal ini lebih efisien dan aman.<sup>16</sup>

h) Payment Point

Merupakan program ketjasama dengan suatu perusahaan, Lembaga pendidikan dan atau yayasan yang dituangkan dalam MoU berupa sistem pembayaran (misal: pembayaran SPP, tagihan Listrik, pulsa, telephone rumah dan lain-lain) secara kolektif, Dengan persyaratan yang lebih murah dan mudah bagi kedua belah pihak.

i) Cash Management System BRIS iB

Salah satu produk unggulan PT.BRISyariah, dalam rangka menyusun visinya sebagai ritel modem terkemuka adalah cash management System BRIS iB (CMS).

2) Produk Pembiayaan

a) Pembiayaan mikro

(1) Mikro 25 iB

Mikro 25 iB merupakan salah satu produk

---

<sup>16</sup> Ibid.

pembiayaan mikro banking yang ada di BRISyariah KC Kediri. Produk ini menggunakan akad *mudharabah bil wakalah*. Pada pembiayaan ini tidak dibutuhkan jaminan atau agunan.<sup>17</sup>

(2) Mikro 75iB

Tujuannya dari pembiayaan mikro 75 ib ini sama dengan produk 25 ib, begitu akad, syarat usia calon nasabah, dan standart layanan *approve*. Namun, pada pembiayaan 75 ib ini membutuhkan jaminan untuk agunan.

(3) Mikro 200iB

Untuk pembiayaan 200 ib ini sama dengan pembiayaan 75 ib, namun pada 200 ib ini jumlah pembiayaan lebih besar yaitu antara 75 juta sampai 200 juta.

b) Pembiayaan konsumen

(1) *Employee benefit program* (EmBP)

Merupakan program kerjasama dengan suatu perusahaan yang dituangkan dalam MoU berupa pemberian fasilitas pembiayaan langsung kepada karyawan atau karyawan dari perusahaan-perusahaan yang memenuhi kriteria BRISyariah, dengan

---

<sup>17</sup> Ibid.



persyaratan yang relatif mudah dan ringan bagi karyawan atau karyawan. Seluruh kewajiban perusahaan tersebut dinyatakan secara jelas dalam perjanjian kerjasama antara perusahaan dengan BRISyariah. Produk yang dituangkan dalam EmBP adalah KPR.<sup>18</sup> Kepemilikan pembiayaan rumah (KPR) merupakan pembiayaan kepemilikan rumah kepada perorang. Untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jual beli (*murabahah*) dimana pembayarannya secara angsan dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan dimuka dan dibayar setiap bulan.

(2) Kepemilikan multiguna atau jasa BRIS Ib

Pembiayaan untuk kebutuhan konsumtif dan atau tidak ditentukan untuk peruntukannya dan jangka waktu 5 tahun (maksimal pembiayaan per-individu mengikuti juklak EmBP)

(3) Kepemilikan kendaraan bermotor (KKB) BRIS Ib

Pembiayaan kepemilikan mobil dari BRISyariah kepada nasabah perorangan untuk memenuhi kebutuhan akan kendaraan dengan menggunakan menggunakan prinsip jua) beli (*murabahah*) dimana jumlah angsuran

---

<sup>18</sup> Ibid.

yang telah ditetapkan dimuka dan dibayar setiap bulannya.<sup>19</sup>

(4) Pembiayaan multiguna BRIS Ib

Pembiayaan yang diberikan khusus untuk pegawai perusahaan yang sudah melakukan Master Agreement dengan BRISyariah. Untuk memenuhi segala kebutuhan (barang atau Jasa) yang bersifat konsumtif dengan cara yang mudah.

(5) Pembiayaan kepemilikan emas (PKE) BRIS Ib

Pembiayaan kepada perorangan untuk tujuan kepemilikan emas dengan menggunakan Akad Murabahah dimana pengembalian pembiayaan dilakukan dengan mengangsur setiap bulan sampai dengan jangka waktu selesai sesuai kesepakatan.

c) Pembiayaan *small medium enterprace* (SME)

(1) SME 200-500 Ib

Fasilitas pembiayaan yang diberikan oleh BRISyariah kepada nasabah dengan menggunakan konsep pembiayaan murabahah maupun ijarah mutahiyah bil tamlik (IMBT) dimana bank memberikan fasilitas pembiayaan kepada nasabah untuk tujuan modal kerja maupun investasi yang sesuai dengan

---

<sup>19</sup> Ibid.

prinsip syariah.<sup>20</sup>

(2) SME <500 BRIS ib

Pembiayaan investasi yang diberikan kepada nasabah untuk pembelian kendaraan roda 4 atau lebih yang digunakan untuk penunjang kegiatan dan untuk pembelian tempat usaha untuk kegiatan produktif.<sup>21</sup>

## B. Data

### 1. Pelaksanaan motivasi dan pelatihan pada karyawan di BRI Syariah

#### KC Kediri

##### a. Motivasi

Pelaksanaan motivasi kerja di bank BRI Syariah KC Kediri yakni memberi semangat secara langsung. Pemberian semangat secara langsung tersebut berupa selalu memberikan motivasi-motivasi yang positif untuk karyawan oleh pinca/pincapem/manager, seperti yang diungkapkan oleh bapak Timur Heru Ansori selaku *Funding Relationship Officer* sebagai berikut :

Ya tentunya dalam pemberian motivasi kepada karyawan secara langsung bertujuan untuk meningkatkan semangat dalam bekerja. Motivasi itu merupakan pondasi awal bagi seseorang karyawan sebelum dia melakukan suatu pekerjaan yang telah menjadi kewajibannya. Untuk itu bapak pinca/pincapem/ manager selalu memberikan motivasi positive kepada mereka (karyawan) agar fokus kepada pekerjaan yang telah menjadi tugasnya. Karena semangat karyawan dapat meningkatkan semangat karyawan yang lain. Adanya dorongan tersendiri bagi karyawan untuk melakukan suatu pekerjaan dengan senang hati.<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup> Ibid.

<sup>21</sup> Ibid.

<sup>22</sup> Timur Heru Ansori, *Wawancara*, 19 Januari 2021.

Dalam pemberian motivasi kepada karyawan secara langsung bertujuan untuk meningkatkan semangat dalam bekerja karena dengan begitu karyawan merasa lebih giat dalam menyelesaikan tugas yang merupakan tanggungjawabnya. Adapun pelaksanaan motivasi dan pelaksanaan pelatihan menurut Timur Heru Ansori selaku *Funding Relationship Officer* sebagai berikut:

Pada saat pelaksanaan motivasi karyawan, kita mengadakan *morning breafing*. *Morning breafing* tersebut sangat mempengaruhi pola pikir dari seorang karyawan. Yang semula tidak bersemangat dalam mengerjakan pekerjaan, akan menjadikan semangat dalam bekerja. Dengan adanya motivasi dalam hal penguatan mental maka dijadikan sebagai bekal karyawan bekerja jadi selalu takut kalau berbuat salah. Setelah diadakan *morning breafing*, para karyawan mengucapkan motto (amanah, kompeten, harmonis, loyal, adaptif, dan kolaboratif) dan saling sapa antar satu karyawan dengan karyawan yang lain gunanya untuk saling menghormati antara karyawan serta berpegang teguh kepada motto tersebut untuk tetap tertanam pada diri karyawan terhadap motto bank tersebut, sehingga mudahnya tercapai suatu tujuan bersama.<sup>23</sup>

Selain diadakan *morning breafing*, seperti yang di ungkapkan bapak sandi selaku *accounting officer* seperti berikut:

Untuk meningkatkan semangat karyawan adalah pemberian sebuah *rewards* berupa bonus atau *gift*. Dengan pemberian *rewards* tersebut karyawan mengalami peningkatan semangat dalam bekerja.<sup>24</sup>

Untuk peningkatan sumber daya manusia di bidang motivasi, Bank BRI Syariah KC Kediri mengadakan *morning breafing*, mengucapkan motto dan saling sapa antar karyawan guna untuk memberikan semangat dan melatih kekuatan mental karyawan serta adanya hubungan yang erat antar karyawan satu dengan yang lain, serta timbulnya rasa tanggung jawab oleh karyawan atas pekerjaan.

---

<sup>24</sup> Sandi, Wawancara 12 April 2021

b. Pelatihan

Selain itu, adapun pelaksanaan pelatihan pada karyawan berdasarkan wawancara dengan Timur Heru Ansori selaku *Funding Relationship Officer* dan yang dikatakan bapak Sandi selaku *Accounting Officer* sebagai berikut:

Untuk pelaksanaan pelatihan pada karyawan, kita memberikan pelatihan 3 bulan sekali sesuai kebutuhan dan sesuai jadwal dari kantor pusat. Dengan memberikan materi *refresh product knowledge* dan standar pelayanan yang bertempat di BRI Syariah KC Kediri.<sup>25</sup> Serta Diadakannya pendampingan sama *choaching* oleh manager dan kepala cabangnya, bisa di laksanakan satu kali dalam satu bulan. Dan bisa tidak dilakukan sama sekali.<sup>26</sup>

Untuk meningkatkan sumber daya manusia di bidang pelatihan, Bank BRI Syariah KC Kediri melakukan standart-standart pelayanan dan memberikan materi pengetahuan produk-produk perbankan agar karyawan lebih mengetahui secara mendalam.

Dari sebuah pelatihan tersebut, tentu mempunyai sebuah tujuan yang ingin dicapai oleh suatu instansi tersebut. Tujuan dari BRI Syariah KC Kediri mengadakan pelatihan menurut bapak Sandi selaku *Accounting Officer* sebagai berikut:

Tujuan yang ingin dicapai oleh bapak manager dan kepala cabang adalah agar karyawan mempunyai kemampuan yang diinginkan oleh perusahaan mbak.<sup>27</sup>

Dari wawancara diatas, tujuan BRI Syariah KC Kediri dalam mengadakan pelatihan agar karyawan mempunyai kemampuan

---

<sup>25</sup> Timur Heru Ansori, *Wawancara*, 19 Januari 2021.

<sup>26</sup> Sandi, *Wawancara*, 12 April 2021.

<sup>27</sup> *ibid.*

sesuai apa yang seharusnya dimiliki sesuai keinginan perusahaan tersebut. Agar karyawan mahir dalam semua tugas yang telah menjadi tanggung jawabnya yang nantinya dapat memberikan pelayanan yang baik untuk semua nasabah dan calon nasabah. Jika pelayanan karyawan bagus, maka nasabah akan merasa puas dan akan meningkatkan sumber daya manusia di perusahaan tersebut.

Dalam wawancara tersebut, bahwa pelatihan karyawan terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi pelatihan seperti yang diungkapkan oleh bapak Sandi selaku *Accounting Officer* sebagai berikut:

Faktor yang dialami itu kadang suara dari pemateri kurang lantang, maka daya tangkap dan persepsi antar karyawan malah berbeda-beda mbak.<sup>28</sup>

Dari hasil pemaparan narasumber diatas, bahwa pelaksanaan motivasi karyawan dan pelatihan terhadap karyawan sudah terlaksa di Bank BRI Syariah KC Kediri. Hasil pemaparan motivasi dari narasumber dapat meningkatkan rasa etos kerja karyawan tinggi, dengan begitu dalam menjalankan pekerjaannya akan semakin giat lagi dan berdampak baik untuk perusahaan kedepannya, sehingga motivasi kerja itu sangat diperlukan untuk karyawan. Dari pemaparan narasumber diatas, bahwa pelaksanaan pelatihan dapat menemukan potensi karyawan, keluar dari praktik lama dengan mengetahui perkembangan terbaru serta industri kerja yang lebih

---

<sup>28</sup>Ibid.

luas, meningkatkan sumber daya manusia, meningkatkan produktifitas kerja yang nantinya berdampak pada perusahaan itu sendiri.

## **2. Dampak motivasi dan pelatihan pada karyawan terhadap peningkatan sumber daya manusia di BRI Syariah KC Kediri**

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang menentukan berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dalam pengelolaan sumber daya manusia suatu organisasi harus dilakukan dengan baik. Cara meningkatkan sumber daya manusia menurut bapak Timur Heru Ansori selaku *Funding Relationship Officer* adalah sebagai berikut:

Selalu diberikan motivasi dan pelatihan bagi karyawan. Motivasi berupa apresiasi bagi karyawan yang berprestasi. Ada apresiasi yang diberikan ke karyawan adalah Intensive Tenaga Pemasaran (ITP) dan Bonus SMK mbak. Pelatihan berupa segala cara yang dilakukan bank untuk memfasilitasi karyawan mbak, itu berupa pendalam materi mbak.<sup>29</sup>

Dari pemaparan narasumber diatas, bahwa dalam peningkatan sumber daya manusia di BRI Syariah KC Kediri memberikan Intensive Tenaga Pemasaran (ITP) dan bonus Sistem Manajemen Kinerja peninjauan (SMK) agar karyawan semangat menjalankan suatu kegiatan disebuah instansi tersebut untuk mencapai tujuannya.

Seperti pada pokok permasalahan yang ada bahwa kurangnya semangat dalam bekerja dan pengetahuan tentang produk-produk perbankan serta standart pelayanan pada karyawan di BRI Syariah KC

---

<sup>29</sup> Timur Heru Ansori, *Wawancara*, 19 Januari 2021.

Kediri akan berdampak sangat buruk untuk perusahaan tersebut. Namun setelah diadakannya motivasi dan pelatihan sangat berdampak positif bagi karyawan. Dampak positif dalam pelaksanaan motivasi terhadap karyawan menurut Timur Heru Ansori selaku *Funding Relationship Officer* yang dinyatakan dalam wawancara sebagai berikut:

Terciptanya rasa tanggung jawab karyawan atas pekerjaannya. Pemberian motivasi yang dilakukan tersebut dapat mensejahterakan kehidupan seluruh karyawan dan karyawan lebih giat dalam bekerja agar mencapai suatu tujuan perusahaan.<sup>30</sup>

Seperti permasalahan di awal, kurangnya pelatihan pada karyawan mengakibatkan adanya *customer* yang komplain terkait pelayanan lama. Dampak pelatihan pada karyawan yang sudah diterapkan di BRI Syariah KC Kediri menurut Timur Heru Ansori dinyatakan dalam wawancara sebagai berikut:

Perubahan yang dirasakan yaitu karyawan lebih merasa percaya diri dan lebih mengetahui tentang pelayanan tersebut. Serta adanya kemajuan dalam melayani nasabah sehingga nasabah tidak mengeluh kembali terkait pelayanan tersebut.<sup>31</sup>

Dari dampak pelaksanaan motivasi dan pelatihan diatas, mampu menciptakan etos kerja yang tinggi dan karyawan merasa mampu menyelesaikan pekerjaan secara professional. Yang tentunya karyawan merasa lebih bersemangat dalam bekerja dan melayani nasabah dengan baik dan tepat waktu.

---

<sup>30</sup> Timur Heru Ansori, *Wawancara*, 19 Januari 2021

<sup>31</sup> Ibid.



## C. Analisa

### 1. Analisis pelaksanaan motivasi dan pelatihan pada karyawan di BRI Syariah KC Kediri

#### a. Motivasi

Keberadaan sumber daya manusia yang berkualitas dalam sebuah perusahaan memiliki kendali yang sangat penting dalam suatu pencapaian perusahaan. Peningkatan kinerja karyawan tentu tidak lepas dari faktor-faktor yang mempengaruhi seperti pelaksanaan motivasi dan pelaksanaan pelatihan. Sebagaimana hasil yang dirasakan oleh para karyawan diantaranya karyawan ada yang merasakan senang dengan adanya pelaksanaan motivasi tersebut. Hal yang dirasakan oleh karyawan setelah diadakannya motivasi dan pelatihan tersebut adalah karyawan merasa lebih profesional, lebih bertanggung jawab atas suatu pekerjaan, tingkat kesejahteraan karyawan terjamin. Oleh karena itu penerapan motivasi dan pelatihan telah tepat sasaran dan sesuai tujuan perusahaan.

Tujuan motivasi menciptakan suasana dan hubungan antar karyawan satu dengan yang lain semakin baik serta meningkatnya moral dan kepuasan kerja karyawan. Oleh karena itu bentuk motivasi yang diberikan oleh bank BRI Syariah KC Kediri sudah sesuai dengan teori. Dengan selalu memberikan *breafing* serta motivasi positif kegiatan seperti itu sebagai wadah karyawan untuk mengeluarkan aspirasi ke atasan tersebut. Karena tujuan *breafing* ini

sebagai wadah untuk bertukar pikiran serta menyelesaikan masalah lain.

Dengan memberikan pelatihan, itu tentunya bahwa perusahaan berusaha untuk mengurangi atau menghilangkan terjadinya kesenjangan antara kemampuan karyawan dengan yang dikehendaki suatu perusahaan. Pelaksanaan pelatihan yang dilakukan di BRI Syariah KC Kediri yakni berupa memberikan *refresh produk knowledge* yang bertujuan untuk memberikan materi serta mendalami ilmu pengetahuan serta membacakan *job description* agar karyawan mengerti tugas-tugas apa yang harus diselesaikan sebagai tanggung jawabnya.

b. Pelatihan

Dalam pelaksanaan materi pelatihan, juga di berikan standart-standart pelayanan yang bertujuan supaya karyawan mengetahui sebuah pelayanan yang harus dilakukan kepada nasabah atau calon nasabah agar nasabah nyaman saat bertransaksi di bank tersebut, sehingga nasabah pulang dengan keadaan hati senang dan gembira serta berfikir bahwa besok kalau ada keperluan akan datang kembali ke bank tersebut karena pelayanan karyawan sangat memuaskan.

Selain itu, dalam pelatihan juga di adakan pendampingan serta *choaching* yang dilakukan oleh manager dan kepala cabang di bank BRI Syariah KC Kediri yang betujuan untuk membina karyawan agar tetap hati-hati dalam bekerja sehingga karyawan akan

merasakan takut melakukan kesalahan dalam setiap melakukan sebuah pekerjaan.

## **2. Analisis dampak motivasi dan pelatihan pada karyawan terhadap peningkatan sumber daya manusia di BRI Syariah KC Kediri**

Dengan adanya pelaksanaan motivasi dan pelaksanaan pelatihan pada karyawan bank BRI Syariah KC Kediri hal tersebut memiliki dampak positive yang luar biasa dan dengan adanya penerapan pelaksanaan motivasi dan pelatihan tersebut menunjukkan bahwa bank BRI Syariah KC Kediri ingin meningkatkan kemajuan sumber daya manusia yang dimiliki oleh seluruh karyawan. Pelaksanaan motivasi dan pelatihan pada karyawan bank BRI Syariah KC Kediri yang di harapkan mampu menumbuhkan rasa tanggung jawab karyawannya atas pekerjaannya dalam upaya peningkatan motivasi kerja karyawan. Pemberian motivasi dan pelatihan yang dilakukan tersebut diharapkan dapat mensejahterakan kehidupan seluruh karyawan dan karyawan lebih giat dalam bekerja agar mencapai tingkat motivasi kerja yang diharapkan. Pemberian motivasi kerja diberikan setiap harinya oleh pinca/ pincapem/ manager ke seluruh karyawannya dengan maksud agar karyawan selalu giat dalam bekerja.

Setelah diadakannya pelatihan pada karyawan, dapat merasakan adakah perubahan yang terjadi pada diri karyawan terkait apa yang sudah diberikan oleh pemateri mulai dari materi dan praktik yang diajarkan. Perubahan yang terjadi setelah selesai diadakannya pelatihan pada

karyawan di BRI Syariah KC Kediri menurut Timur Heru Ansori.<sup>32</sup> perubahan yang dirasakan yaitu karyawan lebih merasa percaya diri dan lebih mengetahui tentang pelayanan tersebut. Karena keprofesionalan dalam melaksanakan pelayanan adalah suatu hal yang ingin dicapai oleh suatu perusahaan karena dapat menarik simpati dari nasabah.

Dengan adanya pelatihan membantu atau tidaknya peran pelatihan pada karyawan di BRI Syariah KC Kediri menurut Timur Heru Ansori.<sup>33</sup> sangat membantu karena dengan adanya pelatihan tersebut karyawan yang berawal dari kurang faham menjadi lebih faham dan lebih mengetahui apa saja produk-produk yang ada pada BRI Syariah KC Kediri.

Hasil penelitian ini berdasarkan data dan analisa dapat disimpulkan bahwa penerapan pelaksanaan pelatihan tersebut ada yang tidak dilaksanakan sama sekali dan adanya penyampaian materi yang kurang lantang sehingga karyawan memiliki penurunan kemampuan yang dimiliki. Selain itu, karyawan juga merasakan berbeda pendapat antara karyawan satu dengan yang lain. Oleh karena itu penerapan motivasi sudah sesuai dengan teori kadarisma namun penerapan pelaksanaan pelatihan kurang berkualitas sehingga terjadinya komplain dari nasabah.

---

<sup>32</sup> “Timur Heru Ansori, Wawancara, 05 Maret 2021”.

<sup>33</sup> Ibid.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Pelaksanaan motivasi pada karyawan bank BRI Syariah KC Kediri diantaranya yaitu memberikan *morning breafing*, memberikan motivasi positif, memberikan *rewards* memberikan *gift*. Pelaksanaan pelatihan pada karyawan BRI Syariah KC Kediri yakni berupa pemberian Intensive Tenaga Pemasaran (ITP) dan Bonus Sistem Manajemen Kinerja (SMK), memberikan *refresh product knowledge*, memberikan pendampingan serta *coaching*.
2. Dampak pelaksanaan motivasi dan pelatihan di BRI Syariah KC Kediri yakni karyawan merasa percaya diri, selalu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan tepat waktu. Akan tetapi masih ada semangat karyawan menurun dan adanya komplain nasabah.

#### **B. Saran**

##### **1. Bagi BRI Syariah KC Kediri**

- a. Dalam pelaksanaan motivasi pada karyawan BRI Syariah KC Kediri, seharusnya lebih berpedoman kepada teori dan peraturan bank sehingga kinerja karyawan lebih optimal lagi dan semakin efektif.

- b. Dalam pelaksanaan pelatihan pada karyawan BRI Syariah KC Kediri, seharusnya menyiapkan segala kebutuhan agar karyawan dapat mendengar materi dengan baik sehingga tidak ada salah persepsi antar karyawan satu dengan yang lain. Dan dalam pelaksanaan pelatihan sebaiknya rutin dilakukan bukan malah kadang tidak dilakukan sama sekali.
- c. Dampak motivasi dan pelatihan terhadap peningkatan sumber daya manusia bagi karyawan BRI Syariah KC Kediri sangatlah berdampak baik, karena karyawan merasakan semangat dalam bekerja, serta berhati-hati dalam menyelesaikan suatu pekerjaan dengan menyelesaikannya secara cepat dan tepat waktu sesuai keinginan perusahaan.

## **2. Bagi peneliti selanjutnya**

Disarankan kepada peneliti selanjutnya, agar penelitian ini bisa lebih dikembangkan lagi dengan lebih mendalam. Selain itu juga dapat menggunakan cara analisis yang lain dengan analisis SWOT.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Aulia, Ahmad, Analisis pengaruh pelatihan sumber daya manusia terhadap peningkatan etos kerja pegawai Bank Syariah Bukopin Cabang Melawai, *Skripsi*, Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah, 2011.
- Bungin, *Metode Penelitian*, Bogor: Ghalilia indonesia, 2006.
- Damanuri, Aji, *Metodologi Penelitian Mu'amalah*, Ponorogo: STAIN Po PRESS, 2010.
- Eighrpril, Fricia Rinrin, *Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Prestasi Karyawan Pada Bank Panin TBK Cabang Makassar*, Makassar: Universitas Hasanuddin, 2013.
- Hamalik, Oemar *Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan Terpadu*, Jakarta: Bumi Aksara, 2005.
- Hasan, Nur, Faktor Motivasi Karyawan Dalam Meningkatkan Kinerjanya Di Bank Syariah Mandiri KC Semarang, *Skripsi UIN Walisongo*, 2016.
- Hasibuan, Malayu S. P *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2006.
- Kadarisma, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT. Rajagrafindo, 2012.
- Kadarisman, M, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Grafindo, 2012.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Perdana Media, 2004.
- , *manajemen sumber daya manusia*, Yogyakarta: ANDI, 2015.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2002.
- Meldona, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Malang: Uin Maliki Press. 2009.
- Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014.
- Ranupandojo, Heidirachman, dkk, *Manajemen Personalialia*, Yogyakarta: BPF, 1986.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009.

Suparyadi, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Alfabeta, 2016.

Sytrisno, Edy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Kencana, 2009.

Tjiptono, *Pemasaran Strategi*, Yogyakarta: Andi Press, 2012.

Wibowo, *Manajemen Kinerja*, Jakarta: PT Raja Grafindo, 2016.

## **JURNAL DAN SKRIPSI**

Novita, Ria, *Analisis Pelatihan Kerja Dalam Peningkatan Produktivitas Kerja Karyawan*, Skripsi, Malang: Universitas Brawijaya Malang, 2007.

Salinding, Rony, *Analisis Pengaruh Pelatihan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT. Erajaya Swasembada Cabang Makassar*, Skripsi, Makasar: Universitas Hasanuddin, 2011.

Suaib, Suhaemi, *Pentingnya Motivasi Kerja Dalam Meningkatkan Produktivitas Pegawai Kantor Agama Di Kecamatan Bontomaranmu Kabupaten Goa*, Skripsi, UIN Alauddin, 2016.

Sumarni, Rona Yulita, *Pengaruh Pelatihan Kerja Dan Penempatan Pegawai Terhadap Produktivitas Kerja Pada Bank Syariah Sinarmas Cabang Jember*, Skripsi, Jember: Universitas Jember, 2015.

Suwito, Agnita Yolanda dan Rika, *Analisis Motivasi Kerja Karyawan Pada PT Sumut KCP Medan*, *Jurnal Bisnis Administrasi* 02, 2013.

BRISyariah, "Sejarah BRISyariah" Dalam [www.brisyariah.co.id](http://www.brisyariah.co.id) diakses pada tanggal 23 oktober 2020

Wikipedia Bahasa Indonesia, "Pengertian Teori" dalam <https://id.wikipedia.org/wiki/teori> diakses pada tanggal 18 januari 2021 pukul 21:15 WIB.