

ANALISIS EFEKTIVITAS PELATIHAN PADA *STAFF*  
*FINANCING* DI BANK MUAMALAT KC KEDIRI

SKRIPSI



Oleh :

MUHAMMAD DAVID NUGROHO

NIM. 210817157

Pembimbing :

HUSNA NI'MATUL ULYA, M.E.Sy.

NIP. 198608082019032023

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO

2021

## ABSTRAK

Nugroho, Muhammad David. Analisis Efektivitas Pelatihan pada *Staff Financing* di Bank Muamalat KC Kediri. *Skripsi* 2021. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. Pembimbing Husna Ni'matul Ulya, M.E.Sy.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Pelatihan.

Pelatihan merupakan setiap usaha memperbaiki performansi pekerjaan pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya atau satu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaannya. Tujuan sebuah perusahaan mengadakan pelatihan agar para karyawan lebih produktif lagi terkait pekerjaannya dan memiliki kualitas yang lebih baik, disertai dengan keahlian yang lebih dan semakin inovatif dalam berkarya. Bank Muamalat KC Kediri melakukan pelatihan kepada *staff financing* yang bermateri tentang berhubungan dengan nasabah dari berinteraksi dengan nasabah dan menganalisis nasabah yang akan melakukan pembiayaan.

Pembiayaan yang dilakukan oleh nasabah melalui proses yang panjang dan analisis yang seksama hal ini dilakukan untuk mengurangi resiko keuangan. Akan tetapi kenyataannya masih terjadi masalah seperti adanya kredit macet yang salah satu faktor nya adalah faktor internal. Faktor internal itu sendiri terjadi karena kurang telitinya *staff financing* dalam menganalisis keuangan dan karakter dari nasabah yang akan melakukan pembiayaan. Maka diperlukan pelatihan untuk *staff financing* agar memiliki pemahaman tentang sistem dan operasional syariah yang nantinya dapat mengurangi resiko kesalahan.

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan pelatihan pada *staff financing* di bank Muamalat KC Kediri, Bagaimana kendala pelaksanaan pelatihan pada *staff financing* di bank Muamalat KC Kediri, dan bagaimana dampak pelatihan terhadap kinerja *staff financing* di bank Muamalat KC Kediri.

Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan data yang digunakan berasal dari hasil wawancara dengan pihak Bank Muamalat KC Kediri. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif, penelitian ini digunakan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang situasi sosial. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mengedepankan pengumpulan data pengumpulan data atau realita persoalan.

Hasil penelitian ini adalah pelatihan yang dilakukan dengan penyampaian materi dan dilanjutkan dengan sesi tanya jawab. Pelaksanaan pelatihan efektif dilakukan karena terdapat sesi tanya jawab sehingga peserta yang belum paham dapat dijelaskan secara langsung. Kendala dari pelatihan adalah dari peserta, pelatih, fasilitas pelatihan dan dana pelatihan. Dari kendala tersebut pelatihan belum efektif dilakukan. Dampak dari pelatihan adalah *staff financing* diharapkan mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Akan tetapi terdapat tujuan pelatihan yang belum tercapai yaitu menganalisis nasabah dan menilai karakter dari nasabah yang akan melakukan pembiayaan. Hal ini dapat dikatakan pelatihan belum efektif dilakukan.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI 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
1	Muhammad David Nugroho	210817157	Perbankan Syariah	Analisis Efektivitas Pelatihan Pada <i>Staff</i> <i>Financing</i> di Bank Muamalat KC Kediri

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

Ponorogo, 04 November 2021

Mengetahui,  
Kaprodi

Dr. Anip Wahyudi, M.E.I.  
NIP. 197502072009011007

Menyetujui,  
Pembimbing

Husna Ni'matul Ulya, M.E.Sy.  
NIP. 198608082019032023



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

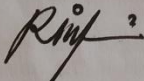
#### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

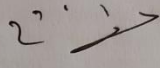
Naskah skripsi berikut ini:

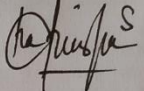
Judul : Analisis Efektivitas Pelatihan pada *Staff Financing* di  
Bank Muamalat KC Kediri  
Nama : Muhammad David Nugroho  
NIM : 210817157  
Jurusan : Perbankan Syariah

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.

#### Dewan Penguji:

Ketua sidang  
Ridho Rokamah, S.Ag., M.S.I. : (  )  
NIP 197411121999032002


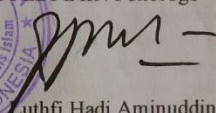
Penguji I  
Iza Hanifuddin, Ph.D. : (  )  
NIP 196906241998031002

Penguji II  
Husna Ni'matul Ulya, M.E.Sy. : (  )  
NIP 198608082019032023

Ponorogo, 22 November 2021

Mengesahkan,

Dekan FEBI IAIN Ponorogo

  
  
Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag.  
NIP 197207142000031005

## SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Surat yang bertanggung jawab di bawah ini:

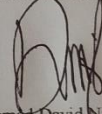
Nama : Muhammad David Nugroho  
NIM : 210817157  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul : Analisis Efektivitas Pelatihan Pada *Staff Financing* Di Bank Muamalat KC Kediri

Menyatakan bahwa naskah skripsi 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 dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 24 November 2021

Pembuat Pernyataan,



Muhammad David Nugroho  
NIM. 210817154

P O N O R O G O

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini :

Nama : Muhammad David Nugroho

Nim : 210817157

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan Bahwa Skripsi Yang Berjudul :

Analisis Efektivitas Pelatihan Pada *Staff Financing* di Bank Muamalat KC  
Kediri.

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian saya sendiri, kecuali bagian tertentu  
yang di rujuk sumbernya.

Ponorogo, 04 November 2021

Pembuat Pernyataan,



Muhammad David Nugroho

NIM. 210817157

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak berlebihan dana dan pihak berkekurangan dana untuk kegiatan usaha dan kegiatan lainnya yang sesuai dengan hukum Islam. Bank Syariah dalam istilah internasional dikenal dengan *Islamic Banking* atau *Interest Free Banking* merupakan suatu sistem perbankan yang dalam pelaksanaan operasionalnya tidak menggunakan sistem bunga (*riba*), spekulasi (*maysir*), dan ketidakpastian atau ketidakjelasan (*garar*). Bagi mereka yang mempunyai kekhawatiran adanya ketiga unsur tersebut maka bank syariah bisa menjadi alternatif sebagai sarana peminjaman modal atau untuk menginvestasikan dana.<sup>1</sup>

Bank merupakan darah perekonomian bagi suatu negara, oleh karena itu peranan perbankan sangat mempengaruhi terhadap kegiatan ekonomi suatu Negara.<sup>2</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 ditengah bank konvensional yang lebih dulu hadir dan sudah mengakar dalam kehidupan masyarakat secara luas. Kendala ini tidak terlepas dari belum tersediannya sumber daya manusia secara memadai.

Manajemen sumber daya manusia ialah suatu sistem yang bertujuan

---

<sup>1</sup> Ahmad Dahlan, *Bank Syariah Teoritik, Praktik, Kritik* (Yogyakarta: Teras, 2012), 99.

<sup>2</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank* (Jakarta: Perdana Media, 2004), 7.

untuk mempengaruhi sikap dan perilaku, dan kinerja karyawan. yang mampu memberikan kontribusi yang optimal untuk mencapai suatu tujuan perusahaan.<sup>3</sup> Sumber daya manusia yang selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena manusia menjadi perencana, pelaku dan penentu terwujudnya tujuan organisasi. Tujuan sebuah organisasi tidak mungkin bisa terlaksana tanpa peran aktif karyawan meskipun alat-alat yang dimiliki perusahaan begitu canggihnya. Alat-alat yang dimiliki perusahaan tidak akan berfungsi bagi perusahaan, jika peran aktif karyawan tidak diikuti sertakan.<sup>4</sup>

Peranan fungsi sumber daya manusia yaitu ikut memfasiliasi organisasi mencapai tujuan-tujuan dengan mengambil prakarsa dan memberikan pedoman serta dukungan atas semua persoalan yang terkait dengan para karyawan. Fungsi sumber daya manusia ialah dapat memainkan peran utama dalam menciptakan lingkungan yang memungkinkan para karyawan mendayagunakan kefasilitas terbaik mereka dan mewujudkan potensi mereka demi kepentingan organisasi dan karyawan.<sup>5</sup>

Kualitas sumber daya manusia sebuah organisasi bermula dari ditentukannya kualitas calon-calon pekerja itu untuk diawali dari proses rekrutmen untuk menemukan dan menarik pelamar-pelamar yang berkemampuan untuk bekerja pada sebuah organisasi. Selain itu karyawan

---

<sup>3</sup> Suparyadi, *Manajemen Sumber Daya Manusia Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM* (Yogyakarta: CV.Andi Offset, 2015), 2.

<sup>4</sup> Malayu dan Hasibuan, *Manajemen sumber daya manusia* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 10.

<sup>5</sup> Marwansyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bandung: Alfabeta, 2016), 18.



yang terpilih di harapkan dapat memahami tugas yang nantinya akan menjadi tanggung jawab pekerjaanya, karena dititik itulah produktivitas sebuah perusahaan didapat. Jika kinerja karyawan baik maka akan menghasilkan produktivitas perusahaan yang baik, yang nantinya dapat memajukan sebuah perusahaan tersebut. Manajemen sumber daya manusia merupakan tombak keberhasilan sebuah organisasi, karena karyawan yang nantinya menghasilkan etos kerja.

Memasarkan produk pembiayaan tersebut kepada masyarakat luas maka diperlukan staf perbankan salah satunya adalah *staff financing* yang bertanggung jawab terhadap segala aktivitas keuangan, baik dari pengelolaan, transaksi, pencatatan, penerimaan maupun pengeluaran keuangan bank. Seorang *staff financing* dituntut ketelitian, keakuratan, dan kejujuran dalam menjalankan tugasnya<sup>6</sup>

Pelaksanaan fungsi dan peran *staff financing* di perbankan syariah, maka perkembangannya akan semakin terwujud dengan didukung dengan kemampuan di bidang pemasaran. Pemasaran merupakan suatu proses untuk memersepsi, memahami, menstimulasi, memenuhi kebutuhan target market yang telah dipilih secara khusus. Pemasaran juga dapat diartikan sebagai penyelarasan kemampuan perusahaan dengan dengan kebutuhan para konsumen untuk mencapai tujuan perusahaan.<sup>7</sup> Tugas *staff financing* bukan hanya memasarkan tetapi juga melakukan pemantauan atas pembiayaan atau jasa yang diberikan kepada nasabah agar nasabah selalu memenuhi komitmen atas pembiayaannya.

---

<sup>6</sup> Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah*, (Bandung: Pustaka Setia, 2013), 43.

<sup>7</sup> Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2009), 217.

Pelatihan merupakan setiap usaha untuk memperbaiki performansi pekerjaan pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya atau satu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaannya.<sup>8</sup> Tujuan sebuah perusahaan mengadakan pelatihan agar para karyawan lebih berproduktif lagi terkait pekerjaannya dan memiliki kualitas yang lebih baik, disertai dengan keahlian yang lebih dan semakin inovatif dalam berkarya.<sup>9</sup> Karyawan *Staff Financing* pada Bank diharapkan dapat memberikan pelayanan kepada nasabah dengan baik, karena *Staff Financing* merupakan karyawan dengan tanggung jawab terhadap proses pembiayaan kepada setiap nasabah.

Pembiayaan yang diberikan Bank Muamalat KC Kediri kepada nasabah melalui proses yang panjang dan analisis seksama hal ini dilakukan untuk mengurangi resiko keuangan. Akan tetapi kenyataan menunjukkan bahwa masih banyak terjadi berbagai masalah-masalah seperti adanya kredit macet atau bisa disebut dengan *Non Performing Financing* (pembiayaan bermasalah), yang dalam hal ini banyak faktor-faktor yang menyebabkan pembiayaan bermasalah. Berdasarkan keterangan dari Ibu Puspa Kusuma Dewi selaku bagian *Financing* mengatakan bahwa penyebab dari pembiayaan bermasalah adalah dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal itu sendiri terjadi karena kurang telitinya pihak bank dalam menganalisis karakter dari nasabah yang melakukan pembiayaan sehingga terjadi pembiayaan

---

<sup>8</sup> Faustino Cordoso Gomes, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta:CV.Andi Offset, 2003), 197.

<sup>9</sup> Donni Juni Priansa, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia* (Bandung: CV.Alfa Beta, 2016), 176.

bermasalah atau kredit macet.<sup>10</sup>

Bank Muamalat KC Kediri melakukan pelatihan kepada *staff financing* dengan materi yang berhubungan dengan nasabah, cara berinteraksi dengan nasabah dan menganalisis nasabah ketika akan melakukan pembiayaan. Pelatihan ini bertujuan untuk mengurangi resiko pembiayaan bermasalah yang salah satunya adalah kredit macet yang terjadi karena nasabah kekurangan penghasilan atas usaha yang dijalankannya.

Dari keterangan diatas maka dalam hal ini diperlukannya pelatihan untuk *staff financing* agar memiliki pemahaman tentang sistem dan operasional syariah yang nantinya dapat memberikan pelayanan yang baik untuk nasabah dan menghindari dari terjadinya kesalahan dalam menganalisis nasabah yang akan melakukan pembiayaan. Dengan adanya pelatihan kerja terhadap karyawan seharusnya akan bisa membuat produktivitas kinerja karyawan meningkat hal ini membuat penulis tertarik dalam meneliti *staff financing* di Bank Muamalat KC Kediri, khususnya tentang pelatihan kerja, sehingga penulis tertarik untuk meneliti lebih jauh terkait efektivitas Pelatihan pada *staff financing* di Bank Muamalat KC Kediri.

Oleh sebab itu berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan mengangkat judul analisis efektivitas pelatihan pada *staff financing* di Bank Muamalat KC Kediri.

---

<sup>10</sup> Puspa Kusuma Dewi, *Wawancara*, 30 Oktober 2020.

## B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan permasalahan yang akan dipecahkan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana pelaksanaan pelatihan pada *staff financing* di Bank Muamalat KC Kediri?
2. Bagaimana kendala pelaksanaan pelatihan pada *staff financing* di Bank Muamalat KC Kediri?
3. Bagaimana dampak pelatihan terhadap kinerja *staff financing* di Bank Muamalat KC Kediri?

## C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelatihan pada *staff financing* di Bank Muamalat KC Kediri.
2. Untuk mengetahui bagaimana kendala pelaksanaan pelatihan pada *staff financing* di Bank Muamalat KC Kediri.
3. Untuk mengetahui bagaimana dampak pelatihan terhadap kinerja *staff financing* di Bank Muamalat KC Kediri.

## D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti mengharapkan adanya manfaat secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari 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 Bank Muamalat KC Kediri tentang bagaimana efektivitas pelatihan pada *Staff Financing* sesuai dengan teori. Selain itu penelitian ini dapat dijadikan acuan bagi peneliti dalam pembahasan selanjutnya.

## 2. Manfaat Praktis

Bagi Bank Muamalat KC Kediri yaitu dapat menjadi bahan pertimbangan baik secara langsung maupun tidak langsung bagaimana perencanaan yang baik secara pandangan islam, memberikan sumbangan pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan terutama dalam bidang pelatihan pada *staff financing*. Sebagai bahan masukan pada Bank Muamalat KC Kediri dalam hal melakukan pelatihan pada *staff financing*. Maka bisa dijadikan sebuah referensi, refleksi, dan sebagai bahan perbandingan kajian yang dapat digunakan lebih lanjut dalam perbankan syariah.

## E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pada penelitian membahas tentang isi keseluruhan penelitian yang terdiri dari bagian awal, bagian isi, dan bagian akhir penelitian. Tujuan dari sistematika pembahasan untuk penyusun penelitian dapat sesuai dengan bidang kajian dan dapat memudahkan dalam sebuah pembahasan. Penulisan penelitian ini dibagi menjadi 5 bab yaitu :

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Bab ini berisi penjelasan tentang landasan teori yang memuat beberapa pengertian-pengertian dan sifat-sifat yang diperlukan untuk pembahasan di bab berikutnya sehingga dapat digunakan sebagai dasar penelitian. Bab landasan teori terdiri dari beberapa sub bab, yaitu : a) efektivitas b) pelatihan

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab tiga membahas mengenai metode yang digunakan dalam penelitian yang meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi atau tempat penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik pengolahan data, teknik analisis data, dan teknik pengecekan keabsahan data.

## **BAB IV DATA DAN ANALISA**

Bab ini membahas tentang pelaksanaan pelatihan *staff financing* di Bank Muamalat KC Kediri dan analisis efektivitas pelatihan pada *staff financing* di Bank Muamalat KC Kediri.

## **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari penelitian yang telah dipaparkan dalam pembahasan dan hasil penelitian analisis data, serta saran berdasarkan hasil temuan dan pertimbangan.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Deskripsi Teori

##### 1. Efektivitas

###### a. Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.<sup>1</sup>

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (*input*), proses, maupun keluaran (*output*). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan

---

<sup>1</sup> Iga Rosalina, Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Madetaan, *Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat*, Vol. 01 No 01 (Februari 2012), 3.

prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.<sup>2</sup>

Jadi suatu kegiatan organisasi di katakan efektif apabila suatu kegiatan organisasi tersebut berjalan sesuai aturan atau berjalan sesuai target yang di tentukan oleh organisasi tersebut.

#### **b. Ukuran Efektivitas**

Mengukur efektivitas suatu program kegiatan bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.<sup>3</sup>

Richard M. Steers mengatakan mengenai ukuran efektivitas sudah mencapai tujuan atau tidaknya, sebagai berikut:

---

<sup>2</sup> Ibid., 4.

<sup>3</sup> Ibid., 5.



- 1) Pencapaian Tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa aktor, yaitu: Kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret.
- 2) Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.
- 3) Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.<sup>4</sup>

Dari sejumlah definisi-definisi pengukur tingkat efektivitas yang telah dikemukakan diatas, perlu peneliti tegaskan bahwa dalam rencana penelitian ini digunakan teori pengukuran efektivitas sebagaimana yang dikemukakan oleh Richard M. Steers yaitu ; Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi. Dengan menggunakan teori ini diharapkan dapat mengukur tingkat efektivitas pelatihan pada *staff financing* di Bank Muamalat KC Kediri.

### c. Pendekatan Efektivitas

---

<sup>4</sup> Richard M. Steers, *Efektivitas Organisasi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1999), 53.

Pendekatan efektivitas digunakan untuk mengukur sejauh mana aktifitas itu efektif. Ada beberapa pendekatan yang digunakan terhadap efektivitas yaitu:<sup>5</sup>

1) Pendekatan sasaran (*Goal Approach*)

Pendekatan ini mencoba mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan sasaran yang hendak dicapai. Pendekatan sasaran dalam pengukuran efektivitas dimulai dengan identifikasi sasaran organisasi dan mengukur tingkatan keberhasilan organisasi dalam mencapai sasaran tersebut.

2) Pendekatan Sumber (*System Resource Approach*)

Pendekatan sumber mengukur efektivitas melalui keberhasilan suatu lembaga dalam mendapatkan berbagai macam sumber yang dibutuhkannya. Suatu lembaga harus dapat memperoleh berbagai macam sumber dan juga memelihara keadaan dan sistem agar dapat menjadi efektif. Pendekatan ini didasarkan pada teori mengenai keterbukaan sistem suatu lembaga terhadap lingkungannya, karena lembaga mempunyai hubungan yang merata dalam lingkungannya, dimana dari lingkungan diperoleh sumber-sumber yang terdapat pada lingkungan seringkali bersifat langka dan bernilai tinggi. Pendekatan sumber dalam kegiatan usaha organisasi dilihat dari seberapa jauh hubungan antara anggota binaan program usaha dengan lingkungan sekitarnya, yang berusaha menjadi sumber

---

<sup>5</sup> Dimianus Ding, Efektivitas Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan. *Jurnal Ilmu Pemerintah*, Vol. 02 No. 02 (Februari 2014), 8-10

dalam mencapai tujuan.

### 3) Pendekatan Proses (*Internal Process Approach*)

Pendekatan proses menganggap sebagai efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal. Pada lembaga yang efektif, proses internal berjalan dengan lancar dimana kegiatan bagian-bagian yang ada berjalan secara terkoordinasi. Pendekatan ini tidak memperhatikan lingkungan melainkan memusatkan perhatian terhadap kegiatan yang dilakukan terhadap sumber-sumber yang dimiliki lembaga, yang menggambarkan tingkat efisiensi serta kesehatan lembaga.

## 2. Pelatihan

### a. Pengertian Pelatihan

Pelatihan merupakan setiap usaha untuk memperbaiki performansi pekerjaan pada suatu pekerjaan tertentu yang menjadi tanggung jawabnya atau satu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaannya. Pelatihan salah satu aktivitas yang paling dapat dilihat dan paling umum dari semua aktivitas kepegawaian.<sup>6</sup> Atasan mendukung adanya pelatihan karena pelatihan dapat membuat karyawan menjadi lebih terampil dan lebih produktif, walaupun manfaat-manfaat yang dirasakan akan menyita waktu ketika para karyawan akan dilatih dan

---

<sup>6</sup> Faustino Cordoso Gomes. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: CV.Andi Offset, 2003), 197.

juga perhitungan biaya yang dikeluarkan perusahaan untuk program pelatihan tersebut. Pelatihan juga merupakan sarana yang ditunjukkan untuk upaya lebih mengaktifkan kerja para anggota organisasi yang kurang aktif sebelumnya yang dikarenakan kurangnya pendidikan, pengalaman yang terbatas, dan kurangnya kepercayaan diri dari anggota atau kelompok anggota tertentu.

Pelatihan juga dapat diuraikan sebuah upaya sistematis dan terencana untuk mengubah atau mengembangkan pengetahuan, keterampilan, sikap baru yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Dalam pelatihan karyawan mendapatkan kemampuan tambahan sehingga dapat mengemban tugas atau pekerjaan aktual yang dihadapi secara lebih baik, lebih cepat, lebih mudah dengan kualitas pekerjaan yang lebih tinggi dan menghasilkan kinerja serta produktivitas kerja yang lebih baik.

Menurut Sjafrin Mangkuprawira Pelatihan untuk karyawan merupakan sebuah proses mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu serta sikap agar karyawan semakin terampil dan mampu melaksanakan tanggung jawabnya dengan semakin baik, dan sesuai dengan standar.<sup>7</sup> Pelatihan merujuk pada pengembangan ketrampilan bekerja yang dapat dipergunakan dengan segera, yang nantinya dapat digunakan untuk memajukan sebuah perusahaan.

## **b. Tujuan Pelatihan**

---

<sup>7</sup> Sjafrin Mangkuprawira, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2011), 134.

Program yang diadakan oleh perusahaan memiliki banyak tujuan, diantaranya:

1) Produktivitas

Dengan adanya pelatihan dapat meningkatkan kemampuan, pengetahuan, keterampilan dan perubahan tingkah laku yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan produktivitas perusahaan

2) Kualitas

Pelatihan tidak hanya dapat memperbaiki kualitas karyawan namun diharapkan juga dapat memperkecil kemungkinan terjadinya kesalahan dalam bekerja. Yang nantinya kualitas dari output yang dihasilkan akan tetap terjaga bahkan meningkat.

3) Perencanaan tenaga kerja

Dengan adanya pelatihan akan memudahkan pegawai untuk mengisi kekosongan jabatan dalam suatu organisasi, sehingga perencanaan pegawai dapat dilakukan sebaik-baiknya. Kualitas dan kuantitas dari pegawai yang direncanakan yaitu untuk memperoleh pegawai dengan kualitas yang sesuai dengan yang di inginkan.

4) Moral

Dengan adanya pelatihan diharapkan dapat meningkatkan prestasi kerja dari pegawai sehingga akan dapat menimbulkan peningkatan upah pegawai. Hal tersebut nantinya yang dapat meningkatkan moral kerja pegawai untuk lebih bertanggungjawab

terhadap tugasnya

5) Kompensasi tidak langsung

Memberikan kesempatan karyawan untuk melaksanakan pelatihan dapat diartikan sebagai pemberian balas jasa atas prestasi yang telah dicapai pada waktu yang lalu, dimana dengan mengikuti program tersebut karyawan mempunyai kesempatan untuk lebih dapat mengembangkan diri.

6) Keselamatan dan kesehatan

Pelatihan merupakan langkah terbaik dalam mencegah atau mengurangi terjadinya kecelakaan kerja dalam suatu organisasi sehingga akan menciptakan suasana kerja yang tenang, aman, dan adanya stabilitas pada sikap mental mereka.

7) Pencegahan kadaluarsa

Pelatihan diharapkan dapat mendorong inisiatif dan kreatifitas karyawan, langkah ini dapat mencegah karyawan dari sikap kadaluarsa, yang artinya kemampuan yang dimiliki oleh karyawan dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi.

8) Perkembangan pribadi

Pelatihan juga dapat memberikan kesempatan bagi karyawan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki karyawan termasuk meningkatkan perkembangan pribadinya.<sup>8</sup>

### c. Metode Pelatihan

---

<sup>8</sup> Donni Juni Priansa. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Bandung: CV.Alfa Beta, 2016), 177.

Metode pelatihan tergantung dengan tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, jika tujuan berbeda maka metode yang digunakan berbeda juga. Metode-metode tersebut dibagi menjadi dua yaitu meliputi :<sup>9</sup>

1) *On the Job Training*

*On the Job Training* (OJT) juga bisa disebut dengan pelatihan dengan instruksi pekerjaan. *On the job training* merupakan cara pekerja atau calon pekerja ditempatkan dalam kondisi pekerjaan riil, dibawah bimbingan atau arahan yang berpengalaman (supervisor).<sup>10</sup>

2) *Off the Job Training*

*Off the Job Training* adalah metode yang berlangsung jauh dari situasi normal. Metode yang biasanya yang dipakai di *Off the job training* ini adalah metode ceramah. Pembicara akan menyampaikan tentang segala sesuatu yang perlu disampaikan, sementara karyawan hanya mendengarkan.<sup>11</sup>

#### **d. Tahap-Tahap Pelatihan**

Terdapat tiga tahapan dalam pelaksanaan pelatihan. Tahapan tersebut meliputi:

1) Penentuan kebutuhan pelatihan

Penentu kebutuhan pelatihan lebih sulit untuk menilai kebutuhan pelatihan bagi karyawan dari pada mengorientasi para karyawan baru.

<sup>9</sup> A. Murtue, *Menciptakan SDM Yang Handal Dengan Training, Motivation, Coaching*, (Jakarta: Laskar, 2012), 35-37

<sup>10</sup> Meldona dan Siswanto, *Perencanaan Tenaga Kerja Tinjauan Integratif*, (Malang: UIN Maliki Press, 2012), 238

<sup>11</sup> Arum Aprilia Charismi, dkk., *Analisis Efektifitas Pelatihan (Studi pada Unit Pengembangan Karir dan Kewirausahaan Universitas Brawijaya Malang)*, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, ol. 38, No. 2, September 2016, 141.

Tujuannya untuk mengumpulkan sebanyak mungkin informasi yang relevan guna mengetahui dan menentukan apakah perlu atau tidaknya pelatihan dalam organisasi tersebut. Jika di perlukan pelatihan, maka pengetahuan, kemampuan dan karakteristik lainnya yang bagaimana yang harus di berikan kepada para peserta selama pelatihan tersebut.

## 2) Mendesain program pelatihan

Para manajer harus memutuskan program pelatihan yang tepat untuk di jalankan. Ketepatan metode pelatihan tergantung pada tujuan yang hendak dicapai serta Identifikasi mengenai apa yang diinginkan agar karyawan mengetahui dan melakukannya. Terdapat dua jenis sasaran, pertama *knowledge centered objectives* yang biasanya berkaitan dengan bertambahnya pengetahuan atau perubahan sikap dan sasaran kedua yaitu *performance centered objectives* yang mencakup syarat-syarat khusus yang berkisar pada metode atau teknik, syarat-syarat penilaian, perhitungan, dan perbaikan.

## 3) Evaluasi efektifitas program pelatihan

Agar pelatihan yang dilakukan efektif, harus diadakan evaluasi untuk memperbaiki permasalahan yang ada dalam proses pelatihan. Tujuan dari tahap ini yaitu untuk mengkaji apakah pelatihan tersebut efektif didalam mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan.<sup>12</sup>

### e. Faktor-Faktor Pelatihan

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelatihan sebagai berikut :

#### 1) Dukungan manajemen puncak

---

<sup>12</sup> Faustino Cordoso Gomes, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: CV.Andi Offset, 2003), 208.



Agar program-program pelatihan dapat berhasil, dibutuhkan dukungan dari para atasan. Tanpa adanya dukungan dari manajemen puncak, program pelatihan tidak akan berhasil. Cara paling efektif untuk mencapai kesuksesan yaitu dengan cara para atasan harus aktif mengambil bagian dalam pelatihan dan memberikan sumber daya yang dibutuhkan.<sup>13</sup>

#### 2) Komitmen para spesialis dan generalis

Selain dukungan dari manajemen puncak, seluruh manajer baik itu spesialis ataupun generalis, harus berkomitmen dan terlibat dalam proses pelatihan. Tanggung jawab utama dalam pelatihan melekat pada para manajer, dari mulai presiden dan chairman of the board ke bawah. Para profesional pelatihan dan pengembangan semata-mata hanya memberikan keahlian teknis.

#### 3) Kemajuan teknologi

Tidak ada faktor selain teknologi yang memberi pengaruh lebih besar pada pelatihan. Teknologi memiliki peran besar dalam mengubah cara pengetahuan yang disampaikan kepada para karyawan.

#### 4) Kompleksitas organisasi

Perubahan-perubahan yang semakin cepat dalam teknologi, produk, dan sistem, serta metode telah memberikan pengaruh signifikan pada persyaratan-persyaratan kerja. Dengan demikian,

---

<sup>13</sup> Wayne Mondy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Erlangga, 2008), 222.

karyawan terus menerus berupaya meningkatkan ketrampilan mereka dan mengembangkan sikap yang memungkinkan mereka tidak hanya beradaptasi terhadap perubahan, namun juga menerima perubahan tersebut.<sup>14</sup>

#### **f. Kendala-Kendala Pelatihan**

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

##### 1) Peserta

Latar belakang peserta yang berbeda akan menghambat kelancaran proses pelatihan karena daya tangkap, persepsi, dan daya nalar mereka terhadap pelajaran yang diberikan akan berbeda.

##### 2) Pelatih

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

##### 3) Fasilitas Pelatihan

Fasilitas yang kurang memadai akan menghambat proses pelaksanaan pelatihan. Selain itu fasilitas merupakan hal yang penting dalam pelaksanaan pelatihan.<sup>15</sup>

##### 4) Kurikulum

Kurikulum yang menyimpang dari kebutuhan dan tidaksistematis

---

<sup>14</sup> Ibid., 213.

<sup>15</sup> Stefanie Santoso, dkk., Analisis Efektivitas Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Bumi Surabaya City Resort, *Jurnal Manajemen Ekonomi*. Vol. 03. No. 1, 2018, 195

akan menghambat sasaran yang diinginkan oleh perusahaan.

#### 5) Dana pelatihan

Dana yang kurang mencukupi pun dapat menjadi kendala pelatihan di karenakan akan menimbulkan keterpaksaan dalam penyediaan pelatihan maupun sarana prasarana.<sup>16</sup>

#### **g. Jenis-Jenis Pelatihan**

Pelatihan diadakan oleh suatu perusahaan untuk memenuhi sejumlah tujuan berbeda dan dapat diklarifikasikan kedalam berbagai cara. Jenis pelatihannya yaitu :

##### 1) Pelatihan rutin

Pelatihan rutin merupakan pelatihan yang dibutuhkan dan rutin dilakukan untuk memenuhi berbagai syarat hukum yang diharuskan dan berlaku sebagai pelatihan untuk semua karyawan.

##### 2) Pelatihan teknis

Pelatihan teknik merupakan pelatihan yang memungkinkan karyawan untuk melakukan pekerjaan, tugas dan tanggung jawab mereka dengan baik.

##### 3) Pelatihan antar pribadi dan pemecahan masalah

Pelatihan yang dimaksudkan untuk mengatasi masalah operasional dan antar pribadi serta meningkatkan hubungan dalam pekerjaan organisasi.

---

<sup>16</sup> Tjiptono, *Pemasaran strategi*, (Yogyakarta: Andi Press,2012), 231.

#### 4) Pelatihan perkembangan dan inovatif

Pelatihan yang menyediakan fokus jangka panjang untuk meningkatkan kapabilitas individual dan organisasi untuk masa depan.<sup>17</sup>

#### **h. Manfaat Pelatihan**

Banyak manfaat yang dirasakan dengan adanya pelatihan yang diadakan oleh perusahaan. Manfaat dari pelatihan mampu meningkatkan jenjang karir karyawan dan membantu pengembangan untuk penyelesaian-penyelesaian tanggung jawabnya dimasa yang akan datang.<sup>18</sup> Menurut Donni Juni Priansa manfaat-manfaat pelatihan yaitu:

- 1) Meningkatkan kualitas dan kuantitas produktivitas
- 2) Mengurangi waktu belajar yang diperlukan seorang karyawan untuk mencapai standar-standar kinerja yang dapat diterima
- 3) Menciptakan sikap, loyalitas, dan kerja sama yang lebih menguntungkan baik antara karyawan yang ada dalam organisasi
- 4) Memenuhi persyaratan-persyaratan perencanaan sumber daya alam yang ada.
- 5) Membantu karyawan dalam peningkatan dan pengembangan pribadi mereka dalam organisasi
- 6) Mengurangi jumlah dan biaya kecelakaan kerja yang terjadi didalam

---

<sup>17</sup> Ibid., 180.

<sup>18</sup> Muhammad Ichsan Hadjri, Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bank Sumsel Babel Syariah, *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya (JMBS)*, Vol. 16, No. 3, 2018, 144.

organisasi.<sup>19</sup>

Selain itu menurut Sjafrri Mangkuprawira bahwa manfaat pelatihan dapat dikategorikan untuk perusahaan, dan untuk individual yang pada akhirnya untuk perusahaan pula.<sup>20</sup>

Selain manfaat untuk perusahaan terdapat pula manfaat yang diperoleh oleh karyawan. Manfaat untuk karyawan sebagai berikut :

- 1) Membantu individu dalam mengambil keputusan yang lebihbaik dan pemecahan masalah yang efektif
- 2) Membantu dalam mendorong mencapai pengembangan serta kepercayaan
- 3) Membantu seseorang dalam mengatasi stress, kekecewaan dan konflik
- 4) Menyediakan informasi untuk memperbaiki pengetahuan kepemimpinan, keterampilan berkomunikasi dan sikap
- 5) Meningkatkan pemberian pengakuan dan perasaan kepuasan kerjaan
- 6) Mengarahkan seseorang pada tujuan personal sambil memperbaiki keterampilan berinteraksi
- 7) Memuaskan kebutuhan personal bagi karyawan yang di latih
- 8) Mengembangkan jiwa untuk terus belajar
- 9) Membantu seseorang dalam mengembangkan keterampilan berbicara dan mendengarkan, juga keterampilan menulis

---

<sup>19</sup> Donni Juni Priansa. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. (Bandung: CV.Alfa Beta, 2016), 171.

<sup>20</sup> Sjafrri Mangkuprawira. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: PT.Rajagrafindo), 2012. 136

- 10) Membantu mengurangi rasa takut atau khawatir dalam mencoba melakukan tugas baru.

## **B. Kajian Pustaka**

Pada skripsi oleh Rahmawati, 2018 dengan judul “Efektivitas pelatihan Kerja Karyawan Dalam Perusahaan (Studi Kasus Pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Malang)”. Perbandingan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati terdapat persamaan dan perbedaan yaitu: persamaanya adalah membahas tentang efektivitas pelatihan sedangkan perbedaanya adalah pada penelitian Rahmawati melakukan penelitian pada pelatihan kerja untuk semua karyawan pada Bank Syariah KC Malang.

Pada skripsi oleh Faris Yahya Zakariya, 2018 dengan judul “Pelatihan Dan Pengembangan SDM Karyawan Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor KCP Batu”. Perbandingan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Fariz Yahya Zakariya terdapat persamaan dan perbedaan yaitu: persamaanya adalah membahas tentang pelatihan, sedangkan perbedaanya adalah pada penelitian Fariz Yahya Zakariya melakukan penelitian pada Karyawan untuk mengembangkan SDM.

Pada skripsi oleh Amelia Damayanti Putri, 2017 dengan judul “Analisis Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan Dan Pengembangan Pada Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Tegal Jawa Tengah”. Perbandingan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Amelia Damayanti Putri terdapat persamaan yaitu: persamaanya adalah membahas tentang Pelatihan karyawan, sedangkan perbedaannya adalah

penelitian yang dilakukan Amelia Damayanti Putri tentang peningkatan kinerja karyawan setelah pelatihan.

Pada skripsi oleh Setiawan Anjar Nur Irvan, 2018 dengan judul “Analisis Pengembangan dan Pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM) Di BMT Al-Ishlah Slatiga”. Perbandingan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Setiawan Anjar Nur Irvan terdapat persamaan yaitu: persamaanya adalah membahas tentang pelatihan karyawan.

Pada skripsi oleh Yolanda Septiani Putri, 2019 dengan judul “Analisis Pelatihan Pada *Costumer Service* Dalam Meningkatkan Sumber Daya Manusia Di BRI Syariah KC Madiun. Perbandingan penelitian yang dilakukan peneliti dengan penelitian yang dilakukan oleh Yolanda Septiani Putri terdapat persamaan dan perbedaan yaitu: persamaanya adalah membahas tentang Pelatihan, sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian yang dilakukan Yolanda Septiani Putri melakukan penelitian pada *Costumer Service* dan untuk meningkatkan sumber daya manusia.

Penelitian ini mengkaji tema tentang pelatihan yang telah diteliti oleh peneliti sebelumnya. Penelitian ini mengembangkan teori yang dikemukakan oleh Donni Juni Priansa. Sedangkan sebelumnya mengembangkan teori yang dikemukakan oleh Anwar Prabu Mangkunegara, Sjari Mangkuprawira, Imam Gunawan, Danang Sunyoto dan Tjiptono

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*), yaitu suatu penelitian yang dilakukan dengan cara mencari data secara langsung di lokasi penelitian dengan melihat obyek yang diteliti.<sup>1</sup> Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif yang diperoleh penulis berdasarkan data dari lapangan. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejernih mungkin, tanpa adanya perlakuan terhadap objek yang diteliti. Pada umumnya deskriptif merupakan penelitian non hipotesis sehingga dalam langkah penelitiannya tidak perlu merumuskan hipotesis.<sup>2</sup> Penelitian deskriptif yang penulis maksudkan adalah penelitian yang menggambarkan bagaimana analisis efektivitas pelatihan pada *staff financing* di Bank Muamalat KC Kediri.

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

Dalam penelitian ini, lokasi yang digunakan oleh peneliti yaitu Bank Muamalat KC Kediri alamat Jl. Sultan Hasanuddin No. 26, Dandangan, Kec. Kota Kediri, Kota Kediri, Jawa Timur 64122. Peneliti memilih lokasi ini dikarenakan peneliti menemukan permasalahan yang terjadi pada pembiayaan

---

<sup>1</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 207.

<sup>2</sup> Husein Umar, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*(Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2010), 130.



Bank Muamalat. Salah satu faktor permasalahan dalam pembiayaan adalah faktor internal yaitu dari pihak bank yaitu *staff financing* dalam melakukan analisis terhadap nasabah. Setiap karyawan bank telah melakukan pelatihan untuk dapat bekerja dengan baik dan menghindari kesalahan. Sehingga peneliti ingin mengetahui efektivitas pelatihan pada *staff financing* yang dilakukan oleh Bank Muamalat KC Kediri.

Bagi peneliti, Bank Muamalat KC Kediri dalam menjalankan aktifitas kerja pada setiap harinya konsepnya berbeda dengan bank yang lain terutama kegiatan rutin sebelum aktifitas kerja dimulai semua karyawan sudah sampai di kantor untuk berdoa menghafal asmaul husna dan briefing setiap harinya. Setelah kegiatan berdoa menghafal asmaul husna dan briefing selesai maka semua karyawan melakukan aktifitas kerja.

Dari beberapa alasan yang telah di paparkan di atas, penulis ingin mengetahui bagaimana proses pelatihan untuk *staff financing* pada Bank Muamalat KC Kediri. Sehingga karyawan *staff financing* menjalankan tugasnya dengan baik dan tidak terjadi kesalahan dalam melakukan tugasnya. Sehingga sampai saat tergambar dalam pikiran peneliti ingin mencari informasi serta mengetahui terkait tentang pelaksanaan dan efektivitas pelatihan pada *staff financing* di Bank Muamalat KC Kediri.

### **C. Data dan Sumber Data**

Data didefinisikan sebagai suatu atribut yang melekat pada suatu objek tertentu yang berfungsi sebagai informasi yang dapat dipertanggung jawabkan dan diperoleh melalui sesuatu metode atau instrument pengumpulan data.<sup>3</sup> Dalam penelitian ini, penulis menggali data dari lapangan pratikum di Bank Muamalat KC Kediri dengan analisis efektivitas pelatihan pada *staff financing* di Bank Muamalat KC Kediri.

Dara primer adalah data yang diperoleh langsung dari responden atau obyek yang diteliti atau ada hubungannya dengan obyek yang diteliti, seperti wawancara atau hasil pengisian kuisioner.<sup>4</sup> Sumber data dari penelitian ini berupa wawancara dan keterangan objek penelitian yang diperoleh dari narasumber yang diteliti yaitu *staff financing* di Bank Muamalat KC Kediri.

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

Untuk mengetahui analisis efektifitas pelatihan pada *staff financing* di Bank Muamalat KC Kediri, penulis dalam pengumpulan datanya merangkul semua pihak yang berkaitan dengan objek peneliti ini. Oleh karena itu, metode pengumpulan data yang diterapkan antara lain adalah wawancara. Wawancara dalam penelitian ini dimaksudkan agar mendapatkan informasi dan data lapangan secara langsung dari responden yaitu *staff Financing* itu sendiri yang dianggap valid.

Bentuk wawancara yang akan penulis lakukan adalah wawancara secara terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur dilakukan agar

---

<sup>3</sup> Haris Herdiansyah, *Wawancara, Obsercasi, dan Focus Group*, (Jakarta: Rajawali Press,2015), 11-12.

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

beberapa pertanyaan yang akan diajukan teratur dan tidak melebar ke pertanyaan yang tidak diperlukan, sedangkan wawancara tidak terstruktur hanya sebagai pelengkap, karena dimungkinkannya terdapat pertanyaan yang perlu dipertanyakan diluar pertanyaan yang sudah disiapkan yang dirasa perlu. Dalam penelitian kualitatif, sering menggabungkan teknik obeservasi dengan wawancara mendalam. Selama melakukan observasi, peneliti juga melakukan interview kepada orang-orang yang ada didalamnya.<sup>5</sup>

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

Keabsahan data dalam penelitian ini diuji dengan cara teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data triangulasi dengan sumber dan triangulasi dengan metode. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif.<sup>6</sup> Triangulasi dengan metode terdapat dua strategi, yaitu (1) pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data dan (2) pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015), 233

<sup>6</sup> Ibid., 273-274.

<sup>7</sup> Kurniawan dan Nina, Strategi Komunikasi Eksternal Untuk Menunjang Citra Lembaga . *Economic Education Analysis Journal EEAJ* 7 (1), 2018, 310.

Dengan teknik triangulasi dengan sumber, peneliti tersebut membandingkan hasil wawancara yang diperoleh dari masing-masing sumber atau informan penelitian sebagai pembanding untuk mengecek kebenaran informasi yang didapatkan. Selain itu peneliti juga melakukan pengecekan derajat kepercayaan melalui teknik triangulasi dengan metode, yaitu dengan melakukan pengecekan hasil penelitian dengan teknik pengumpulan data yang berbeda yakni wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga derajat kepercayaan data dapat valid.

Untuk memastikan keabsahan data pada proses analisis, maka setiap pertanyaan pada pengamatan akan dianalisis satu persatu. Pengolahan data akan dideskripsikan dalam suatu penjelasan dalam bentuk bahasa verbal yang kemudian ditarik kesimpulan sehingga dengan analisis tersebut diharapkan dapat mengemukakan gambaran yang jelas tentang bagaimana analisis efektivitas pelatihan pada *staff financing* di Bank Muamalat KC Kediri.

## **F. Teknik Pengolahan Data**

Setelah data dikumpulkan melalui tahap diatas, penulis dalam mengelola datanya menggunakan beberapa langkah sebagai berikut:

### **1. Pemeriksaan Data**

Pemeriksaan data atau proses editing data dalam penelitian ini yaitu pengecekan kembali kesesuaian jawaban, relevan atau tidaknya jawaban dengan pokok permasalahan yang diteliti berkaitan dengan efektivitas pelatihan pada *staff financing* di Bank Muamalat KC Kediri.

### **2. Sistematis**

Sistematis adalah melakukan pengecekan terhadap data-data atau bahan- bahan yang telah diperoleh secara sistematis, terarah dan beraturan sesuai dengan bahan pokok bahasan..<sup>8</sup>

## G. Teknik Analisis Data

Dari data yang terkumpul peneliti berusaha menganalisis dengan metode induktif yakni diawali dengan mengemukakan teori-teori untuk selanjutnya dikemukakan kenyataan yang bersifat khusus dari hasil riset.<sup>9</sup> Dalam hal ini peneliti menjelaskan terlebih dahulu berbagai hal mengenai analisis efektivitas pelatihan pada *staff financing* di Bank Muamalat KC Kediri. Setelah itu dihubungkan dengan kenyataan-kenyataan di lapangan.

Analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.<sup>10</sup>

Dari tiga alur tersebut lebih lengkapnya adalah sebagai berikut:

### 1. Reduksi Data

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data berlangsung terus-menerus selama proyek yang berorientasi penelitian kualitatif berlangsung. Antisipasi akan adanya reduksi data sudah tampak waktu penelitiannya memutuskan (seringkali tanpa disadari sepenuhnya)

---

<sup>8</sup> Noer Saleh, Musanet, *Pedoman Membuat Skripsi* (Jakarta: Gunung Agung, 2010), 17.

<sup>9</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2008), 143.

<sup>10</sup> Miles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, (Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992), 16.

kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data mana yang dipilihnya. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, membuat memo). Reduksi data/transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitan lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun.

Reduksi data merupakan bagian dari analisis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data peneliti tidak perlu mengartikannya sebagai kuantifikasi. Data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara, yakni: melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya. Kadangkala dapat juga mengubah data ke dalam angka-angka atau peringkat-peringkat, tetapi tindakan ini tidak selalu bijaksana.

## 2. Penyajian Data

Membatasi suatu penyajian sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian-penyajian lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid, yang meliputi: berbagai jenis matrik, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna

menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih. Dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi, dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar atautkah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

### 3. Menarik Kesimpulan

Penarikan kesimpulan hanyalah sebagian dari satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pikiran penganalisis (peneliti) selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin menjadi begitu seksama dan menghabiskan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran di antara teman sejawat untuk mengembangkan kesepakatan intersubjektif atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Singkatnya, makna-makna yang muncul dari data yang lain harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dapat di pertanggung jawabkan.<sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> Ibid, 17.

## BAB IV

### ANALISIS DATA

#### A. Gambaran Umum Bank Muamalat

##### 1. Profil Bank Muamalat Indonesia

Bank Muamalat Indonesia memulai perjalanannya sebagai Bank Syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabi'us Tsani 1412 H. PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. merupakan sejarah berdirinya bank syariah di Indonesia karena PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. merupakan bank syariah pertama yang ada di Indonesia. Pendirian Bank Muamalat Indonesia digagas oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Sejak resmi beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H, Bank Muamalat Indonesia terus berinovasi dan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah antara lain melalui pendirian Asuransi Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan Multifinance Syariah (Al- Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan di Indonesia.<sup>1</sup>

Seiring kapasitas Bank yang semakin diakui, PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk semakin melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya di seluruh Indonesia. Salah satunya yaitu didirikannya cabang dari PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. di Kediri yaitu di tanggal 15 bulan Maret 2014. Kabupaten Kediri merupakan pusat kota karesidenan yang terdiri dari Trenggalek, Tulungagung, Blitar, dan Kediri itu sendiri.

---

<sup>1</sup> <http://www.bankmuamat.co.id>, diakses pada tanggal 1 Oktober 2020 pukul 19.30



Selain itu, Kediri memiliki potensi yang sangat besar untuk didirikannya bank syariah diantara keempat kota/kabupaten se- karesidenan tersebut. Hal ini dipertimbangkan dari mayoritas penduduk Kediri beragama Islam dengan jumlah penduduk yang terbilang cukup banyak.

## 2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia

Berangkat dari perjalanan panjang mulai dari proses pendirian sampai masa pertumbuhan, pengokohan sistem kelembagaan dan keuangan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk perlu ditingkatkan. Sebagaimana visi dan misi yang dimiliki oleh PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk sebagai berikut.

### a. Visi

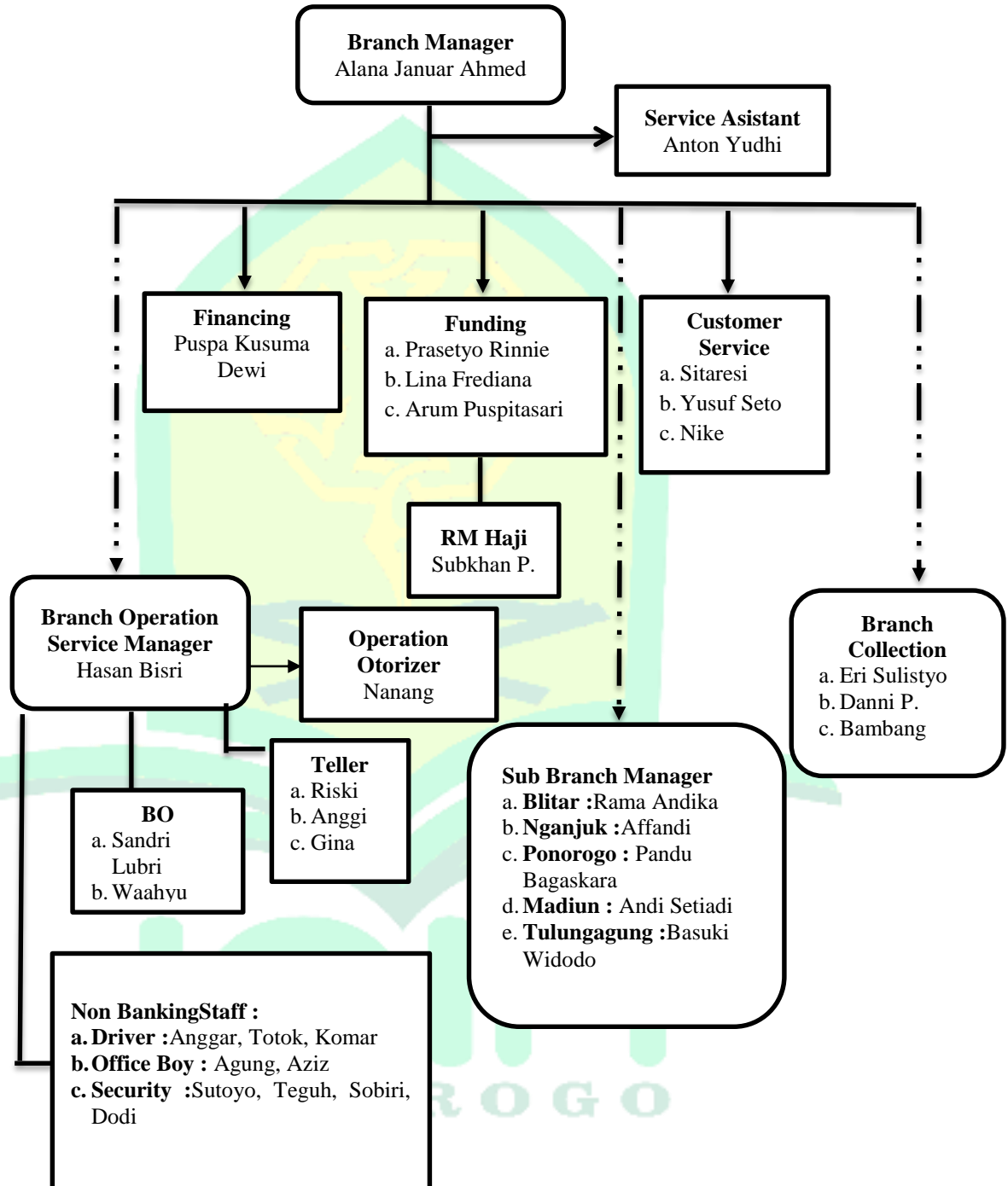
Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional.

### b. Misi

Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.



## 3. Struktur Kepengurusan Bank Muamalat Kantor Cabang Kediri



#### 4. Kegiatan Usaha Bank Muamalat Indonesia

Sebagai perusahaan yang berkecimpung dalam industri perbankan, Bank Muamalat Indonesia yang menjalankan usahanya berdasarkan prinsip Syariah, menjalankan fungsinya sebagai bank dengan menjalankan kegiatan usaha pokok yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan. Disamping melakukan transaksi antar bank berdasar Prinsip Syariah, Bank juga melakukan transaksi pembayaran dan perdagangan nasional dan internasional, yang mencakup jasa kiriman uang, inkaso (*collection*), transaksi valuta asing, dan pembiayaan eksporimpor dalam bentuk *letter of credit* (L/C) yang memberikan pendapatan imbal jasa/komisi kepada Bank.

##### a. Produk Penghimpunan Dana

Produk penghimpunan dana Bank adalah sebagai berikut :

- 1) *Tabungan iB Hijrah*
- 2) *Tabungan iB Hijrah Valas*
- 3) *Tabungan iB Hijrah Haji.*
- 4) *Tabungan iB Hijrah Rencana*
- 5) *TabunganKu iB*
- 6) *Tabungan iB Hijrah Prima*
- 7) *Tabungan iB Hijrah Bisnis*
- 8) *Deposito iB Hijrah*
- 9) *Giro iB Hijrah Attijary*
- 10) *Giro iB Hijrah Ultima.*

### 11) Dana Pensiun Muamalat

#### b. Produk Pembiayaan

Dana yang dihimpun oleh Bank sebagian besar disalurkan dalam bentuk pembiayaan, baik untuk usaha produktif maupun untuk keperluan konsumtif. Bank juga melakukan penempatan dana bekerjasama dengan mitra strategis dengan melakukan pembiayaan *chanelling* maupun *executing* melalui Lembaga Keuangan Mikro Kecil yaitu, BMT (*Baitul Maal Wa-Tamwil*), Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) dan perusahaan pembiayaan. Untuk menjaga posisi likuiditas jangka pendek, Bank juga melakukan penempatan dana pada bank lain serta pembelian surat-surat berharga berdasarkan Prinsip Syariah. Bank juga meningkatkan intensitas pembiayaan yang ditujukan pada pasar yang selama ini mempunyai kinerja pembiayaan yang baik dengan mengalokasikan porsi yang lebih besar kepada UMKM dalam realisasi portfolio pembiayaan. Produk pembiayaan yang disalurkan oleh Bank adalah sebagai berikut:

- 1) *KPR iB Muamalat*
- 2) *iB Muamalat Multiguna*
- 3) *iB Muamalat Koperasi Karyawan*
- 4) *iB Muamalat Pensiun*
- 5) *Pembiayaan Autoloan (Via Multifinance)*
- 6) *iB Modal Kerja Reguler*
- 7) *iB Modal Kerja Proyek*

- 8) *iB Modal Kerja Konstruksi Developer*
- 9) *iB Modal Kerja Lembaga Keuangan Syariah*
- 10) *iB Investasi Reguler*
- 11) *iB Properti Bisnis*
- 12) *iB Muamalat Usaha Mikro*
- 13) *iB Rekening Koran Muamalat*

c. Layanan

Perbankan Internasional (*Remittance*)

- 1) *Kas Kilat*
- 2) *Incoming Muamalat Remittance iB*
- 3) *Outgoing Muamalat Remittance iB.* <sup>2</sup>

## B. DATA

### 1. Pelaksanaan Pelatihan pada *Staff Financing* di Bank Muamalat KC Kediri

Pelatihan merupakan sebuah kegiatan pembelajaran untuk karyawan agar mempunyai kemampuan seperti apa yang diinginkan oleh perusahaan.

Pelatihan *staff financing* merupakan pelatihan yang dilakukan untuk mengetahui tugas dan kewajiban *staff financing*.

“Pelatihan *staff financing* yang diadakan oleh Bank Muamalat KC Kediri bertujuan untuk mengetahui tugas-tugas dan tanggung jawab dari *staff financing* untuk memperoleh kemampuan yang dibutuhkan oleh Bank Muamalat KC Kediri.”<sup>3</sup>

Pelatihan *staff financing* terdapat beberapa macam. Yang pertama

<sup>2</sup> <http://www.bankmuamat.co.id>, diakses pada tanggal 1 Oktober 2020 pukul 19.30

<sup>3</sup> Puspa Kusuma Dewi, *Wawancara*, 4 Oktober 2021

adalah pelatihan yang diikuti oleh *staff financing* tentang sosialisasi atau pengenalan produk baru yang diadakan di cabang besar yang diadakan enam kali dalam satu tahun.

“*Staff financing* mengikuti beberapa pelatihan yaitu yang pertama semacam sosialisasi tentang produk yang diadakan enam kali dalam satu tahun. Jadi setiap ada produk baru akan ada sosialisasi pengenalan produk yang dilakukan oleh bank Muamalat pusat dan bertempat di bank Muamalat cabang besar seperti Malang dan Surabaya.”<sup>4</sup>

Selain sosialisasi produk, Bank Muamalat KC Kediri sendiri melakukan pelatihan *staff financing* bermateri tentang cara berhubungan dengan nasabah, menganalisis karakter nasabah dan menganalisis usaha dari nasabah yang melakukan pembiayaan yang diadakan selama dua hari.

“Pelatihan yang dilakukan bank Muamalat KC Kediri memiliki materi tentang pengenalan produk, menganalisis laporan keuangan nasabah, menilai karakter nasabah dan berhubungan langsung dengan nasabah yang diadakan selama dua hari. Sebelum melakukan pembiayaan dari pihak bank melakukan analisis terhadap usaha nasabah untuk menghindari pembiayaan bermasalah.”<sup>5</sup>

Pelaksanaan pelatihan *staff financing* di Bank Muamalat KC Kediri yaitu yang pertama pelatihan pengenalan produk baru dan ketentuannya adalah melakukan pengarahan, penyampaian teori dan yang terakhir sesi Tanya jawab.

“Rangkaian acaranya adalah dari direksi melakukan pembukaan dulu, dan dilanjutkan penyampaian materi yang dilakukan oleh yang produknnya langsung. Setelah penyampaian materi maka ada sesi tanya jawab.”<sup>6</sup>

Pelatihan pengenalan produk dilakukan yang pertama adalah

---

<sup>4</sup> Ibid.

<sup>5</sup> Ibid.

<sup>6</sup> Ibid.

pembukaan dari pimpinan dilanjutkan penyampaian materi dari pemateri produk. Setelah penyampaian materi terdapat sesi tanya jawab dari materi yang disampaikan maupun permasalahan yang ditemukan saat dilapangan.

Pelatihan tentang berhubungan dengan nasabah rangkaian acara pelatihan adalah dengan dengan memberi materi yang diperlukan dan praktek ke lapangan.

“Pelatihan dilakukan yaitu dengan memberikan materi, pemahaman tugas *staff financing* dan apa saja yang perlu dilakukan oleh *staff financing*. Setelah materi maka dilanjutkan dengan praktek ke lapangan berhubungan dengan nasabah.”<sup>7</sup>

Pelatihan yang diadakan oleh Bank Muamalat KC Kediri untuk *staff financing* yaitu dengan memberi materi berupa cara berhubungan dengan nasabah, mengenalkan produk dan menganalisis nasabah saat akan melakukan pembiayaan. *Staff financing* dituntut untuk aktif dan teliti dalam melakukan pelatihan sehingga ketika terjun didunia kerja tidak ada kesalahan. Pemberian materi juga seimbang dengan nanti yang dipraktekkan. Praktek pelatihan untuk *staff financing* yaitu berkomunikasi dengan nasabah secara baik dan menganalisis pemasukan nasabah yang akan melakukan pembiayaan.

“Pada hari pertama penyampaian materi berupa pengenalan pembiayaan, skema pembiayaan, analisa pembiayaan, akad dan ketentuannya dan pada hari kedua materi berupa pengenalan pembiayaan lanjutan berupa melakukan proses pembiayaan, menganalisis keuangan nasabah serta menilai karakter dari nasabah. Didalam pelatihan juga terdapat waktu untuk istirahat coffe break ataupun untuk sholat”

---

<sup>7</sup> Ibid.

Dalam pelatihan terdapat pemateri yang memberikan materi serta arahan dalam rangkaian pelatihan yang akan dilakukan.

“Pemateri yang memberikan materi dalam pelatihan pengenalan produk adalah pegawai perbankan sendiri dari bank muamalat yang sudah menguasai produk yang akan dikenalkan dan pemateri tentang berhubungan dengan nasabah yaitu pihak bank Muamalat KC Kediri sendiri yaitu *staff financing* senior memberikan materi dan manajer memberikan arahan dalam pelatihan.”<sup>8</sup>

Pemateri yang memberikan materi saat pelatihan tentang pengenalan produk adalah pihak bank Muamalat sendiri yang sudah menguasai produk yang akan diperkenalkan. Pelatihan tentang berhubungan dengan nasabah memiliki pemateri *staff financing* senior yang sudah mahir dan berpengalaman dalam bidangnya. Karyawan senior yang sudah bekerja didunia perbankan memberikan materi tentang kemampuan yang harus dimiliki oleh *staff financing*.

Suatu pelatihan pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai oleh pihak bank yang mengadakan pelatihan tersebut. Tujuan bank Muamalat KC Kediri sendiri adalah memiliki *staff financing* yang dapat melakukan tugas dan tanggung jawab dengan baik.

“Tujuan diadakan pelatihan adalah untuk memiliki *staff financing* yang dapat bekerja dengan baik, dapat berhubungan dengan nasabah dengan baik, dan menghindari kesalahan dalam melakukan analisis pembiayaan.”<sup>9</sup>

Tugas dan tanggung jawab dari *staff financing* sangatlah berat karena melakukan proses pembiayaan dari mencari nasabah, menganalisis nasabah hingga berhubungan langsung dengan nasabah dari proses melakukan

---

<sup>8</sup> Ibid.

<sup>9</sup> Ibid.



pembiayaan sampai pelunasan. Sehingga Bank Muamalat KC Kediri melakukan pelatihan memiliki tujuan agar *staff financing* dapat berhubungan dengan nasabah secara baik dan menghindari kesalahan dalam menganalisis nasabah agar tidak terjadinya pembiayaan bermasalah. Jika *staff financing* dapat melakukan tugas dengan baik maka akan dapat meningkatkan produktivitas bank Muamalat KC Kediri.

Selain tujuan yang ditentukan dari pelatihan, terdapat tujuan pelatihan yang dikemukakan oleh Donni Juni Priansa yaitu :

- a. Tujuan Pelatihan pada *Staff Financing* dalam Aspek Produktivitas di Bank Muamalat KC Kediri

Tujuan dari melakukan pelatihan pada *staff financing* adalah yang pertama produktivitas. Produktivitas merupakan kegiatan produksi sebagai perbandingan antara keluaran (output) dengan masukan (input).

“Mengikuti pelatihan yang diberikan berharap mampu meningkatkan kemampuan, keterampilan dan tingkah laku yang akan membuat Bank Muamalat KC Kediri dapat meningkatkan produktivitas. Tujuan pelatihan yang dilakukan Bank Muamalat KC Kediri sesuai dengan kebutuhan yaitu *staff financing* memiliki kemampuan melayani nasabah dan calon nasabah yang akan melakukan pembiayaan maupun menghadapi nasabah yang tidak membayar angsuran sesuai kesepakatan dengan baik. Sehingga dengan ini Bank Muamalat KC Kediri dapat menjadi kepercayaan masyarakat.”<sup>10</sup>

Dari wawancara yang telah dilakukan dengan karyawan Bank Muamalat KC Kediri yaitu bagian *Staff Financing*, dengan adanya

---

<sup>10</sup> Puspa Kusuma Dewi, *Wawancara*, 9 April 2021

peatihan diharapkan dapat meningkatkan kemampuan, keterampilan, dan tingkah laku sehingga produktivitas Bank Muamalat KC Kediri dapat meningkat dan dapat menjadi kepercayaan masyarakat.

b. Tujuan Pelatihan pada *Staff Financing* dalam Aspek Kualitas di Bank Muamalat KC Kediri

Tujuan lain dari dilakukannya pelatihan adalah untuk meningkatkan kualitas Bank Muamalat KC Kediri. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, pelayanan, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi apa yang diharapkan. Menurut Puspa Kusuma Dewi, pelatihan untuk memperkecil kesalahan dalam menghadapi nasabah.

“Pelatihan tidak hanya memperbaiki kualitas namun dapat juga memperkecil kemungkinan kesalahan. Tujuan Bank Muamalat KC Kediri melakukan pelatihan adalah berharap *staff financing* mempunyai kualitas bagus yang nantinya dapat melayani nasabah maupun calon nasabah dengan baik dan mengurangi resiko kesalahan dalam menghadapi nasabah di masa pandemi corona saat ini.”<sup>11</sup>

Dari wawancara yang dilakukan tidak hanya untuk memperbaiki kualitas namun pelatihan juga bertujuan untuk mengurangi resiko kesalahan *Staff Financing* dalam menghadapi nasabah maupun calon nasabah dan mengurangi resiko kesalahan dalam menghadapi nasabah di masa pandemi corona saat ini. Akan tetapi pada kejadian yang sebenarnya *staff financing* masih kurang teliti dalam melakukan analisis nasabah dalam melakukan pembiayaan

---

<sup>11</sup> Ibid.

sehingga terjadi pembiayaan bermasalah yaitu kredit macet.

- c. Tujuan Pelatihan pada *Staff Financing* dalam Aspek Perencanaan Tenaga Kerja di Bank Muamalat KC Kediri

Tujuan dari pelatihan adalah untuk mengisi kekosongan jabatan yang ada di bank muamalat kc kediri. Perencanaan tenaga kerja adalah suatu proses untuk membuat rencana kebutuhan tenaga kerja dimulai dari perekrutan, pengembangan, pengendalian dalam rangka untuk mencapai cita-cita perusahaan dengan cara berintegrasi dengan baik. Sehingga pelatihan penting untuk dilakukan

“Pelatihan bertujuan untuk mengisi kekosongan jabatan dalam bank sehingga perencanaan karyawan dapat dilakukan dengan baik. Pelatihan dilakukan diharapkan karyawan dapat mengetahui peran dan tugas dari *staff financing* dan juga nantinya dapat mengetahui peran dan tugas dari jabatan di atasnya.”<sup>12</sup>

Pelatihan dilakukan diharapkan akan membuat karyawan dapat mengetahui tugas dari jabatannya dan nantinya juga dapat mengetahui tugas dari jabatan di atasnya sehingga dapat mengisi kekosongan dalam jabatan di Bank Muamalat KC Kediri

- d. Tujuan Pelatihan pada *Staff Financing* dalam Aspek Moral di Bank Muamalat KC Kediri

Moral merupakan perilaku atau rasa percaya diri dari pegawai untuk lebih baik lagi dan akan mempengaruhi produktivitas perusahaan atau bank. Karyawan yang mempunyai moral yang baik akan bias

---

<sup>12</sup> Ibid.

mendapatkan penghargaan dari bank dan akan mendapatkan upah.

“Pelatihan dapat meningkatkan prestasi yang mana akan dapat meningkatkan upah karyawan Tujuan Bank Muamalat KC Kediri mengadakan pelatihan adalah untuk meningkatkan kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan dari Bank Muamalat KC Kediri serta meningkatkan upah karena telah melewati masa magang.”<sup>13</sup>

Pelatihan dilakukan untuk meningkatkan prestasi dan moral dari karyawan sehingga dapat meningkatkan upah karyawan. Dari pelatihan yang dilakukan dapat meningkatkan kemampuan yang dibutuhkan oleh bank dan akan meningkatkan upah dari karyawan sehingga *staff financing* dapat bekerja dengan lebih baik lagi.

e. Tujuan Pelatihan pada *Staff Financing* dalam Aspek Kompensasi Tidak Langsung di Bank Muamalat KC Kediri

Pelatihan berfungsi sebagai kompensasi tidak langsung dari pihak Bank Muamalat KC Kediri kepada *Staff Financing*. Maksudnya adalah Staff Financing diberikan balas jasa yang diberikan dari Bank Muamalat KC Kediri juga berwujud uang namun secara tidak langsung melainkan pihak ketiga yaitu pelatihan.

“Pelatihan menjadi salah satu balas jasa yang diberikan kepada karyawan yang melakukan pekerjaan dengan baik dan menjadi kompensasi tidak langsung dari pihak Bank Muamalat KC Kediri kepada karyawan. Sehingga hal ini dapat membuat karyawan lebih mengembangkan kemampuannya menjadi lebih baik lagi.”<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Ibid.

<sup>14</sup> Ibid.

Pelatihan dilakukan sebagai balas jasa yang diberikan dari Bank Muamalat KC Kediri kepada *Staff Financing* secara tidak langsung. Sehingga diharapkan *Staff Financing* dapat mengembangkan kemampuannya menjadi lebih baik lagi.

- f. Tujuan Pelatihan pada *Staff Financing* dalam Aspek Keselamatan dan Kesehatan di Bank Muamalat KC Kediri

Dalam bekerja di Bank Muamalat KC Kediri keselamatan dan kesehatan sangat penting dan perlu untuk diperhatikan. Bank Muamalat KC Kediri melakukan pelatihan bertujuan untuk *Staff Financing* dapat mencegah hal yang dapat membuat mengancam keselamatan maupun kesehatan.

“Pelatihan juga memiliki tujuan untuk mengetahui cara dan mencegah maupun mengurangi terjadinya kecelakaan kerja. Dalam bekerja juga memiliki suasana tenang dan nyaman karena melakukan pekerjaan sesuai dengan standar operasional prosedur. Sehingga dapat mengendalikan sikap mental dalam bekerja.”<sup>15</sup>

Pelatihan dilakukan untuk memberikan pengetahuan kepada *Staff Financing* tentang cara dan pencegahan maupun mengurangi terjadinya kecelakaan kerja sehingga dalam bekerja *Staff Financing* dapat melakukan sengan aman dan nyaman dan dapat mengendalikan sikap mental dari *Staff Financing*.

- g. Tujuan Pelatihan pada *Staff Financing* dalam Aspek Pencegahan Kadaluarsa di Bank Muamalat KC Kediri

---

<sup>15</sup> Ibid.

Tujuan pelatihan adalah untuk mencegah karyawan dari sikap kadaluwarsa. Sikap kadaluwarsa adalah mengembangkan sikap dan kemampuan dalam bekerja sesuai dengan berkembangnya jaman maupun teknologi.

“Pelatihan dapat mendorong inisiatif untuk lebih meningkatkan kemampuan dalam menghadapi nasabah maupun saat bekerja didalam Bank. Pentingnya pelatihan pada saat ini adalah mencegah karyawan dari sikap kadaluarsa. Dari pelatihan pegawai dapat menyesuaikan kemampuan dengan berkembangnya jaman maupun teknologi dan masa saat ini yang terjadi pandemi virus corona.”<sup>16</sup>

Pelatihan dapat mendorong inisiatif dari *Staff Financing* untuk lebih meningkatkan kemampuan dalam menghadapi nasabah maupun saat bekerja di Bank Muamalat KC Kediri. Pelatihan dilakukan untuk mencegah *Staff Financing* dari sikap kadaluarsa yaitu dapat menyesuaikan kemampuan dengan berkembangnya jaman dan teknologi dan masa pandemi corona yang terjadi saat ini. Sehingga *Staff Financing* dapat mengurangi resiko kesalahan dalam bekerja.

h. Tujuan Pelatihan pada *Staff Financing* dalam Aspek Perkembangan Pribadi di Bank Muamalat KC Kediri

Pelatihan bertujuan untuk mengembangkan pribadi dari karyawan. Perkembangan pribadi adalah suatu ilmu yang berkaitan dengan pengendalian potensi diri dan upaya untuk menggali potensi tersebut secara maksimal.

“Diadakan pelatihan menjadi kesempatan karyawan untuk dapat meningkatkan perkembangan pribadinya. Bank Muamalat KC

---

<sup>16</sup> Ibid.

Kediri mengadakan pelatihan juga mempunyai tujuan meningkatkan pengetahuan dan kemampuan staff financing dan mendapat pengalaman yang baru.”<sup>17</sup>

Pelatihan menjadi kesempatan dari *Staff Financing* untuk dapat mengembangkan pribadinya dan meningkatkan pengetahuan dan kemampuan sehingga dapat pengalaman baru.

Dalam pelatihan *staff financing* terdapat tahapan-tahapan yang akan dilakukan. Tahapan-tahapan tersebut dilakukan untuk emndapatkan tujuan penelitian yang maksimal.

“Tahapan pelatihan *staff financing* di bank Muamalat KC Kediri adalah yang pertama menentukan target dalam pelatihan yang ingin dicapai, menentukan materi yang akan disampaikan dan pemateri yang menyampaikannya, praktek langsung lapangan, dan yang terakhir evaluasi.”<sup>18</sup>

Tahapan awal dalam pelatihan *staff financing* yaitu tahapan dimana menentukan target yang ingin dicapai. Bank Muamalat KC Kediri melakukan pelatihan tentunya memiliki target untuk mrndapatkan *staff financing* yang mempunyai kemampuan yang sesuai dengan yang diinginkan oleh bank Muamalat KC Kediri. Tahapan selanjutnya yaitu menentukan materi yang sesuai dengan tugas *staff financing* dan pemateri yang berpengalaman yaitu *staff financing* senior. Tahapan selanjutnya adalah praktek lapangan untuk dapat mengerti kondisi yang sebenarnya dan tahapan terakhir adalah evaluasi untuk menilai bagaimana hasil dari pelatihan tersebut.

## **2. Kendala Pelaksanaa Pelatihan pada *Staff Financing* di Bank Muamalat**

---

<sup>17</sup> Ibid.

<sup>18</sup> Ibid.

### **KC Kediri**

Pelatihan *staff financing* di bank Muamalat KC Kediri memiliki faktor-faktor yang mempengaruhi berjalannya pelatihan tersebut. Yang pertama faktor pendukung yaitu memiliki pemateri yang telah berpengalaman dibidang *staff financing* yang sudah bekerja dibidang tersebut selama beberapa tahun. Selain faktor pendukung terapat juga faktor yang membuat pelatihan berjalan tidak lancar.

Dalam pelatihan pengenala produk baru atau penambahan ketentuan dalam produk yang lama yang diikuti *staff financing* terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh peserta.

“Dalam pelatihan pengenalan produk baru saat sebelum pandemi terdapat kendala tentang fasilitas dan dana latihan. Ketika saat pandemi sekarang ini kendala dalam melakukan pelatihan adalah kita melakukan pelatihan lewat zoom. Ada peserta yang ikut pelatihan dan berhubungan dengan nasabah, jadi peserta yang ikut pelatihan menjadi kurang fokus. Selain itu kendala berupa sinyal yang kadang tidak stabil”<sup>19</sup>

Dari wawancara diatas dapat dikatakan bahwa kendala yang dihadapi terdapat pada fasilitas, peserta dan dana pelatihan. Peserta pelatihan terjadi kendala karena yang mengikuti pelatihan yang kurang fokus ketika melakukan pelatihan karena pelaksanaan pelatihan melalui daring. Selain itu juga terhambat pada sinyal yang tidak stabil.

Selain pelatihan tentang pengenalan produk, terdapat kendala dalam pelatihan tentang berhubungan dengan nasabah. Kendala yang dihadapi ketika pelatihan adalah.

---

<sup>19</sup> Ibid.



“Kendala yang terjadi saat pelatihan berhubungan dengan nasabah adalah pelatih yang menyampaikan hanya satu dan pelatihan dilakukan selama dua hari. Selain itu kendala yang lain adalah kurangnya percaya diri dalam melakukan praktek ke lapangan dan nantinya akan menimbulkan kesalahan dalam menganalisis nasabah yang akan melakukan pembiayaan.”<sup>20</sup>

Kendala yang terjadi disaat pelatihan yaitu pelatih yang menyampaikan materi hanya satu orang dan kurangnya percaya diri dari *staff financing* dalam melakukan praktek dilapangan. Sehingga nantinya dapat membuat kesalahan dalam menganalisis nasabah yang akan melakukan pembiayaan.

Dari beberapa kendala yang terjadi dapat mengakibatkan tidak efektifnya pelatihan yang dilakukan. Karena dengan adanya kendala dapat mengakibatkan kurang lancarnya pelatihan dan tidak tercapainya tujuan dari pelatihan yang diadakan.

### **3. Dampak Pelatihan Terhadap Kinerja *Staff Financing* di Bank Muamalat KC Kediri**

Pelatihan *staff financing* memiliki dampak untuk kinerja karyawan. Dampak yang diharapkan adalah karyawan *staff financing* mampu memiliki kemampuan yang sesuai dengan tujuan dari pelatihan yang dilakukan. Pelatihan *staff financing* di Bank Muamalat KC Kediri dilakukan untuk memenuhi kebutuhan kemampuan karyawan yang diperlukan oleh perusahaan.

“Pelatihan *staff financing* dilakukan untuk memiliki karyawan yang kemampuannya sesuai dengan kebutuhan Bank Muamalat KC Kediri. Tujuan dilakukan pelatihan sendiri untuk memiliki *staff financing*

---

<sup>20</sup> Ibid.

yang paham dengan tugas dan tanggung jawabnya dalam bekerja”<sup>21</sup>

Pelatihan pada *staff financing* yang diadakan oleh pihak Bank Muamalat KC Kediri memiliki tujuan untuk memiliki karyawan *staff financing* yang mengerti tugas dan tanggung jawabnya saat bekerja. Dari pelatihan pengenalan produk terdapat tujuan atau manfaat dari pelatihan yang dilakukan.

“Dari mengikuti pelatihan dapat memiliki pengalaman baru, mengerti produk baru dan ketentuan dari produk yang diperkenalkan, memiliki teman dari cabang lain sehingga ketika ada nasabah yang berada di luar kota maka dapat meminta bantuan dari teman dari bank lain. Sehingga pekerjaan yang dilakukan dapat berjalan dengan baik dan mudah.”<sup>22</sup>

Dari pelatihan tentang pengenalan produk dapat meningkatkan kinerja karyawan dari mengenal produk baru dan ketentuan dari produk tersebut. Sehingga *staff financing* dapat mengenalkan produk tersebut kepada bank dan nasabah. Selain itu juga memiliki teman dari cabang lain sehingga ketika memiliki kesulitan dapat meminta bantuan.

Tujuan yang ingin dicapai dari diadakan pelatihan pada *staff financing* di bank Muamalat KC Kediri adalah antara lain memahami tugas dari *staff financing*, dapat menganalisis pembiayaan dan nasabah, mengenali karakter dan jaminan dari nasabah

“Tujuan yang ingin dicapai dari diadakan pelatihan adalah *staff financing* diharapkan dapat memahami tugas dan tanggung jawabnya, memahami aspek utama dari pembiayaan, menguasai teknik penyusunan pembiayaan, memahami jenis-jenis akad bank syariah, memahami teknik dalam menganalisis laporan keuangan nasabah, dan menguasai teknik menilai karakter dan jaminan

---

<sup>21</sup> Ibid.

<sup>22</sup> Ibid.

nasabah.”<sup>23</sup>

Dari wawancara diatas ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam pelatihan diantaranya *staff financing* diharapkan mampu memahami akan tugas dan tanggung jawabnya, memahami aspek utama dari pembiayaan, menguasai teknik penyusunan pembiayaan, memahami akad-akad yang ada di bank syariah, dapat menganalisis laporan keuangan dari nasabah, dan memahami teknik menilai karakter dan jaminan dari nasabah yang akan melakukan pembiayaan.

Dari beberapa tujuan yang ingin dicapai, terdapat tujuan yang belum terpenuhi yaitu kurang telitinya *staff financing* dalam menganalisis laporan keuangan nasabah dan menilai karakter dari nasabah.

“Kurang telitinya *staff financing* berada pada analisis keuangan nasabah dan menilai karakter nasabah serta jaminan yang diajukan nasabah yang akan melakukan pembiayaan.”<sup>24</sup>

Dari beberapa tujuan yang ingin dicapai terdapat tujuan yang belum terpenuhi yaitu kurang telitinya *staff financing* dalam menganailisis laporan keuangan nasabah dan menilai karakter dari nasabah serta jaminan yang diberikan. Kurang telitinya *staff financing* dalam melakukan analisis laporan keuangan nasabah dapat mengakibatkan tidak kesesuaiannya dalam berjalannya pembiayaan. Nasabah dalam melakukan cicilan tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan karena pemasukan nasabah yang tidak menentu. Selain menganalisis laporan keuangan menilai karakter dari nasabah juga penting dilakukan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui sifat

---

<sup>23</sup> Puspa Kusuma Dewi, *Wawancara*, 29 Oktober 2021

<sup>24</sup> Ibid.

dan perilaku dari nasabah yang akan melakukan pembiayaan.

## C. ANALISIS DATA

### 1. Analisis Pelaksanaan Pelatihan pada *Staff Financing* di Bank Muamalat KC Kediri

Pelatihan merupakan setiap usaha untuk memperbaiki performansi pekerjaan tertentu yang menjadi tanggung jawabnya atau salah satu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaannya.<sup>25</sup> Seperti yang dikatakan oleh Puspa Kusuma Dewi selaku *staff financing* di bank Muamalat KC Kediri pelatihan merupakan sebuah kegiatan pembelajaran terhadap karyawan agar mempunyai kemampuan yang dibutuhkan oleh perusahaan.<sup>26</sup> Jadi inti pelatihan itu sendiri adalah sebuah kegiatan yang diadakan oleh perusahaan untuk mendapatkan karyawan *staff financing* yang kemampuannya sesuai dengan yang dibutuhkan oleh perusahaan yaitu bank Muamalat KC Kediri.

Terdapat beberapa pelatihan yang ada untuk *staff financing* yaitu untuk *staff financing* yang sudah senior pelatihan pengenalan produk yang diadakan enam kali dalam satu tahun yang diadakan oleh bank Muamalat cabang besar seperti Surabaya dan Malang. Dan yang kedua adalah pelatihan tentang berhubungan dengan nasabah untuk *staff financing* baru

---

<sup>25</sup> Faustino Cordoso Gomes. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: CV.Andi Offset, 2003), 197.

<sup>26</sup> Puspa Kusuma Dewi, *Wawancara*, 4 Oktober 2021.

yang diadakan selama dua hari.<sup>27</sup>

Dalam pelatihan pengenalan produk baru dilaksanakan dengan beberapa rangkaian yaitu yang pertama adalah pembukaan yang dilakukan oleh pimpinan dari Bank Muamalat dan dilanjutkan sambutan dari pemateri sendiri dan sekaligus penyampaian materi. Setelah penyampaian materi dilanjutkan dengan sesi tanya jawab. Sesi tanya jawab berupa pertanyaan tentang produk yang diperkenalkan dan permasalahan yang ada di lapangan. Dari rangkaian ini dikatakan pelatihan yang dilakukan efektif dilakukan.

Pada pelatihan *staff financing* materi tentang berhubungan dengan nasabah dilakukan selama dua hari. Pada hari pertama penyampaian materi berupa pengenalan pembiayaan, skema dari pembiayaan, dan ketentuan pembiayaan. Pada hari kedua materi yang disampaikan adalah berupa pengenalan pembiayaan secara lanjut, analisis keuangan nasabah serta cara menilai karakter dari nasabah yang akan melakukan pembiayaan. Pada setiap sesinya juga terdapat istirahat untuk coffee break ataupun untuk sholat. Dari pelaksanaan ini efektif dilakukan untuk memudahkan peserta dalam memahami materi serta menghilangkan rasa lelah saat mengikuti pelatihan.

Terdapat banyak metode yang dapat digunakan dalam pelatihan. Pelatihan yang diadakan oleh bank Muamalat KC Kediri menggunakan metode yaitu *on the job training* dan magang.

a. *On the job training*

*On the job training* juga bisa disebut dengan pelatihan dengan instruksi

---

<sup>27</sup> Ibid.

pekerjaan. On the job training merupakan cara pekerja atau calon pekerja ditempatkan dalam kondisi pekerjaan riil, dibawah bimbingan atau arahan yang berpengalaman (supervisor).<sup>28</sup> Metode ini sama dengan metode yang diadakan oleh bank Muamalat KC Kediri dengan pelatihan diberikan materi dan setelah itu terjun langsung sebagai praktek yang telah diajarkan oleh *staff financing* senior yang sudah berpengalaman.<sup>29</sup> Dengan metode tersebut *staff financing* mampu mengetahui tugas dan tanggung jawabnya serta dapat melakukan pekerjaan dilapangan secara baik.

b. Magang

Asistensi dan kerja sambilan disamakan dengan magang karena menggunakan partisipasi tingkat tinggi dari peserta dan memiliki tingkat transfer pengetahuan dan kemampuan yang tinggi tentang pekerjaan.<sup>30</sup> Bank Muamalat KC Kediri juga menggunakan metode magang dimana karyawan *staff financing* diberikan waktu untuk melakukan pelatihan dan nantinya akan dilihat kemampuan yang dimiliki oleh *staff financing* apakah sesuai dengan kebutuhan dari Bank Muamalat KC Kediri.<sup>31</sup> Di Bank Muamalat KC Kediri menerapkan metode yang sebelum menjadi pegawai tetap karyawan *staff financing* melakukan masa magang terlebih dahulu untuk mengetahui pekerjaan

---

<sup>28</sup> Meldona dan Siswanto, *Perencanaan Tenaga Kerja Tinjauan Integratif*, (Malang:UIN Maliki Press, 2012), 238.

<sup>29</sup> Puspa Kusuma Dewi, *Wawancara*, 4 Oktober 2021.

<sup>30</sup> Meldona dan Siswanto, *Perencanaan Tenaga Kerja Tinjauan Integratif*, (Malang:UIN Maliki Press, 2012), 238.

<sup>31</sup> Puspa Kusuma Dewi, *Wawancara*, 4 Oktober 2021.

yang dilakukannya sudah sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh Bank Muamalat KC Kediri atau belum.

Materi yang diberikan di pelatihan sesuai dengan tugas yang menjadi tanggung jawab karyawan *staff financing*. Materi tersebut diantaranya cara berhubungan dengan nasabah, mengenalkan produk dan menganalisis nasabah saat akan melakukan pembiayaan. Pemateri yang memberikan materi saat pelatihan adalah *staff financing* senior dan manajer. *Staff financing* senior yang berperan aktif dalam pelatihan yaitu memberikan materi sudah berpengalaman beberapa tahun dalam bekerja. Manajer berperan dalam memberikan masukan dan tambahan dalam pelatihan.

Karyawan *staff financing* dituntut untuk teliti dan aktif dalam melakukan pelatihan sehingga ketika terjun ke diduina kerja tidak ada kesalahan. Pemberian materi juga seimbang dengan nantinya dipraktekkan. Praktik pelatihan untuk *staff financing* yaitu komunikasi dengan nasabah secara baik dan menganalisis nasabah yang akan melakukan pembiayaan. Materi yang diberikan berupa tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab dari *staff financing*. Materi berupa tugas-tugas *staff financing* tersebut diantara adalah :

Dalam pelatihan terdapat tahapan-tahapan yang dilakukan. Terdapat tiga tahapan dalam melakukan pelatihan yaitu penentuan kebutuhan pelatihan, mendesain program pelatihan, dan evaluasi efektivitas program pelatihan.

a. Penentuan kebutuhan pelatihan

Penentu kebutuhan pelatihan lebih sulit untuk menilai kebutuhan pelatihan bagi karyawan dari pada mengorientasi para karyawan baru. Tujuannya untuk mengumpulkan sebanyak mungkin informasi yang relevan guna mengetahui dan menentukan apakah perlu atau tidaknya pelatihan dalam organisasi tersebut.<sup>32</sup> Bank Muamalat KC Kediri dalam tahapan ini adalah menentukan target dalam melakukan pelatihan dengan menentukan materi yang akan disampaikan, sehingga bank Muamalat KC Kediri mempunyai karyawan *staff financing* yang dibutuhkan perusahaan.<sup>33</sup> Pada tahapan ini Bank Muamalat menentukan materi yang akan disampaikan kepada peserta pelatihan dan diharapkan materi yang disampaikan relevan dengan apa yang dibutuhkan ketika melakukan pekerjaan.

b. Mendesain program pelatihan

Para manajer harus memutuskan program pelatihan yang tepat untuk di jalankan. Ketepatan metode pelatihan tergantung pada tujuan yang hendak dicapai serta Identifikasi mengenai apa yang diinginkan agar karyawan mengetahui dan melakukannya.<sup>34</sup> Pada tahapan ini bank Muamalat KC Kediri menentukan materi yang akan disampaikan dalam pelatihan berupa tugas-tugas Dari *staff financing* dan pemat

---

<sup>32</sup> Faustino Cordoso Gomes, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: CV.Andi Offset, 2003), 208.

<sup>33</sup> Puspa Kusuma Dewi, *Wawancara*, 4 Oktober 2021.

<sup>34</sup> Faustino Cordoso Gomes, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: CV.Andi Offset, 2003), 208.



yang menyampaikan materi yang ditentukan.<sup>35</sup> Materi yang akan disampaikan berupa tugas-tugas yang menjadi tanggung jawab dari *staff financing*.

c. Evaluasi efektifitas program pelatihan

Agar pelatihan yang dilakukan efektif, harus diadakan evaluasi untuk memperbaiki permasalahan yang ada dalam proses pelatihan.<sup>36</sup> Tahapan ini dilakukan untuk mengetahui apakah pelatihan yang dilakukan oleh bank Muamalat KC Kediri telah mencapai tujuan yang diinginkan perusahaan yaitu *staff financing* yang mempunyai kemampuan yang sesuai kebutuhan bank Muamalat KC Kediri.<sup>37</sup> Dari pelatihan yang dilakukan dapat dievaluasi bahwa *staff financing* belum sepenuhnya mencapai tujuan yang ditentukan saat pelatihan.

Pelatihan yang diikuti oleh *staff financing* memiliki tujuan yaitu dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab dengan baik, mengenal produk baru dan ketentuannya serta dapat memasarkannya kepada nasabah, dapat menganalisis keuangan nasabah dan menilai karakter dari nasabah yang akan melakukan pembiayaan.

Selain tujuan yang ditentukan pelaksanaan pelatihan, terdapat beberapa tujuan dari pelatihan yang dikemukakan oleh Donni Juni Priansa diantaranya adalah Produktivitas, kualitas, perencanaan tenaga kerja, moral, kempensasi tidak langsung, keselamatan dan kesehatan, pencegahan

---

<sup>35</sup> Puspa Kusuma Dewi, *Wawancara*, 4 Oktober 2021.

<sup>36</sup> Faustino Cordoso Gomes, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: CV.Andi Offset, 2003), 208.

<sup>37</sup> Puspa Kusuma Dewi, *Wawancara*, 4 Oktober 2021.

kadaluarsa, dan perkembangan pribadi.<sup>38</sup>

a. Analisis Tujuan Pelatihan pada *Staff Financing* dalam Aspek Produktivitas di Bank Muamalat KC Kediri

Dengan adanya pelatihan dapat meningkatkan kemampuan, pengetahuan, keterampilan dan perubahan tingkah laku yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan produktivitas perusahaan.<sup>39</sup> Pada Bank Muamalat KC Kediri mempunyai tujuan mendapatkan *Staff Financing* yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Dan tujuan Bank Muamalat KC Kediri sekarang belum terwujud, dengan memiliki *Staff Financing* yang mempunyai kemampuan melayani nasabah maupun calon nasabah baru yang akan melakukan pembiayaan. Karena *staff financing* masih melakukan kesalahan dalam menganalisis nasabah baik berupa laporan keuangan maupun menilai karakter nasabah yang akan melakukan pembiayaan.

b. Analisis Tujuan Pelatihan pada *Staff Financing* dalam Aspek Kualitas di Bank Muamalat KC Kediri

Pelatihan tidak hanya dapat memperbaiki kualitas karyawan namun diharapkan juga dapat memperkecil kemungkinan terjadinya kesalahan dalam bekerja.<sup>40</sup> Tujuan Bank Muamalat KC Kediri mengadakan pelatihan untuk *Staff Financing*, agar karyawan mempunyai kualitas

---

<sup>38</sup> Donni Juni Priansa. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, (Bandung: CV. Alfa Beta, 2016), 177.

<sup>39</sup> Ibid

<sup>40</sup> Ibid

bagus yang nantinya dapat melakukan tugasnya menganalisis nasabah baik dari laporan keuangan maupun karakter dengan baik. Dengan adanya pelatihan pada *Staff Financing* sekarang karyawan *Staff Financing* masih melakukan kesalahan dalam menganalisis nasabah sehingga terjadi pembiayaan bermasalah dan menimbulkan kredit macet.

c. Analisis Tujuan Pelatihan pada *Staff Financing* dalam Aspek Perencanaan Tenaga Kerja di Bank Muamalat KC Kediri

Dengan adanya pelatihan akan memudahkan pegawai untuk mengisi kekosongan jabatan dalam suatu organisasi, sehingga perencanaan pegawai dapat dilakukan sebaik-baiknya.<sup>41</sup> Bank Muamalat KC Kediri mengadakan pelatihan, diharapkan karyawan baru dapat mengetahui apa saja peranan seorang *Staff Financing* yang mana karyawan tersebut mengisi posisi yang kosong dikarenakan *Staff Financing* yang dulu mendapat promosi jabatan dan disinilah terjadi perencanaan tenaga kerja untuk mengisi jabatan yang kosong.

d. Analisis Tujuan Pelatihan pada *Staff Financing* dalam Aspek Moral di Bank Muamalat KC Kediri

Dengan adanya pelatihan diharapkan dapat meningkatkan prestasi kerja dari pegawai sehingga akan dapat meningkatkan peningkatkanupah pegawai.<sup>42</sup> Bank Muamalat KC Kediri mengadakan pelatihan pada *Staff Financing* agar karyawan mendapat meningkatkan

---

<sup>41</sup> Ibid.

<sup>42</sup> Ibid

prestasi kerjadan kemampuan karyawan. Karena pelatihan tersebut, sekarang karyawan yang pernah menjadi peserta pelatihan untuk *Staff Financing* dapat mempunyai kemampuan yang dibutuhkan seorang *Staff Financing* serta peningkatan upah karyawan karena mampu melewati waktu magang.

e. Analisis Tujuan Pelatihan pada *Staff Financing* dalam Aspek Kompensasi Tidak Langsung di Bank Muamalat KC Kediri

Dengan adanya pelatihan juga dapat bertujuan untuk sebagai belas jasa atas prestasi yang telah dicapai pada waktu lalu dimana dengan mengikuti pelatihan diharapkan dapat mengembangkan diri.<sup>43</sup> Pelatihan diadakan juga untuk memberikan kompensasi secara tidak langsung kepada *staff financing* dalam pekerjaannya yang baik. Diadakan pelatihan kepada *staff financing* juga bertujuan memberikan kesempatan untuk lebih dapat mengembangkan diri dalam melakukan pekerjaan sehingga akan lebih baik lagi.

f. Analisis Tujuan Pelatihan pada *Staff Financing* dalam Aspek Keselamatan dan Kesehatan di Bank Muamalat KC Kediri

Dengan adanya pelatihan juga menjadi langkah terbaik dalam mencegah atau mengurangi terjadinya kecelakaan kerja didalam organisasi sehingga menciptakan suasana kerja yang aman dan nyaman.<sup>44</sup> Dalam pelatihan diberikan pengetahuan melakukan pekerjaan dengan baik sehingga *staff financing* dalam melakukan

---

<sup>43</sup> Ibid.

<sup>44</sup> Ibid.

tugasnya bisa mengendalikan atau adanya stabilitas pada sikap mental *staff financing*.

g. Analisis Tujuan Pelatihan pada *Staff Financing* dalam Aspek Pencegahan Kadaluarsa di Bank Muamalat KC Kediri

Dengan adanya pelatihan juga menjadi pendorong inisiatif *staff financing* untuk lebih meningkatkan kemampuan dalam bekerja baik dari berkomunikasi terhadap nasabah dan juga bekerja dalam bank.<sup>45</sup> Pelatihan ini dapat mencegah *staff financing* dari sikap kadaluarsa yang artinya kemampuan yang dimiliki oleh *staff financing* dapat menyesuaikan diri dalam berkembangnya jaman dan teknologi. Dengan situasi pandemi virus corona yang terjadi, pelatihan diharapkan mampu membuat *staff financing* beradaptasi dan mengantisipasi dalam mengatasi permasalahan nasabah yang salah satunya adalah kredit macet.

h. Analisis Tujuan Pelatihan pada *Staff Financing* dalam Aspek Perkembangan Pribadi di Bank Muamalat KC Kediri

Pelatihan juga dapat memberikan kesempatan bagi karyawan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki karyawan termasuk meningkatkan perkembangan pribadinya. Bank Muamalat KC Kediri juga mempunyai tujuan agar karyawan dapat meningkatkan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki karyawan dibuktikan dengan adanya pelatihan membuat karyawan mendapat

---

<sup>45</sup> Ibid.

pengalaman baru dan meningkatnya kemampuan karyawan.

Dari analisis diatas dapat dikatakan pelatihan yang diikuti oleh *staff financing* Bank Muamalat KC Kediri kurang efektif karena belum sepenuhnya mencapai tujuan pelatihan yang dikemukakan oleh Donni Juni Priansa yaitu dari aspek produktivitas dan aspek kualitas karena karyawan *staff financing* masih melakukan kesalahan dalam menganalisis nasabah dalam melakukan pembiayaan sehingga terjadi pembiayaan bermasalah yaitu kredit macet.

## **2. Analisis Kendala Pelaksanaan Pelatihan pada *Staff Financing* di Bank Muamalat KC Kediri**

Dalam melakukan pelatihan terdapat faktor yang mempengaruhi berjalannya suatu pelatihan. Faktor-faktor tersebut adalah faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor penghambat atau kendala adalah suatu masalah yang terjadi yang membuat pelatihan yang dilakukan tidak berjalan lancar. Kendala-kendala yang muncul dalam proses pelaksanaan pelatihan yaitu peserta, pelatih, fasilitas pelatihan, kurikulum, dan dana pelatihan.<sup>46</sup>

Pada pelatihan yang dilakukan oleh *staff financing* terdapat beberapa kendala yang dihadapi diantaranya adalah dari peserta, pelatih, fasilitas pelatihan dan dana pelatihan.

### **a. Peserta**

Peserta yang mengikuti pelatihan kurang percaya diri dalam melakukan materi praktek berhubungan dengan nasabah sehingga dapat

---

<sup>46</sup> Tjiptono, *Pemasaran strategi*, (Yogyakarta Andi Press, 2012), 231.

mengakibatkan terjadi kesalahan dalam menganalisis. Kendala ini dapat mempengaruhi tercapainya tujuan dari pelatihan sehingga pelatihan tidak efektif dilakukan.

b. Pelatih

Pelatih yang menyampaikan materi dalam pelatihan berhubungan dengan nasabah hanya satu pemateri sehingga dapat mengakibatkan kejenuhan dalam pelaksanaan pelatihan dan pelatihan tidak efektif.

c. Fasilitas pelatihan

Dalam pelatihan pengenalan produk pada masa pandemi dilakukan dengan menggunakan media dan tidak tatap muka. Dari pelatihan menggunakan media ini dapat membuat peserta kurang fokus dalam melakukan pelatihan dan juga terhalang oleh sinyal yang tidak stabil. Sehingga pelatihan yang dilakukan tidak efektif.

d. Dana pelatihan

Pelatihan yang dilakukan tentang berhubungan dengan nasabah menggunakan biaya untuk mengikutinya. Sehingga hal ini dapat mengakibatkan kurang efektif untuk mengikuti pelatihan.

Dari kendala-kendala yang terjadi saat pelatihan mengakibatkan tidak efektifnya suatu pelatihan karena dari kendala tersebut dapat tidak tercapainya tujuan dari pelatihan yang dilakukan. Tujuan dari pelatihan adalah memiliki *nstaff financing* yang mempunyai kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan dari bank.

### 3. Analisis Dampak Pelatihan Terhadap Kinerja *Staff Fianancing* di Bank Muamalat KC Kediri

Dampak dari pelaksanaan pelatihan adalah menciptakan sikap loyalitas dan kerja sama yang lebih menguntungkan, meningkatkan kuantitas dan kualitas produktivitas, mengurangi waktu belajar yang diperlukan karyawan agar mencapai standar-standar kinerja yang dapat diterima, membantu dalam meningkatkan dan mengembangkan pribadi karyawan, memenuhi kebutuhan perencanaan sumber daya manusia.<sup>47</sup> Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program.<sup>48</sup> Pelatihan yang diadakan oleh Bank Muamalat KC Kediri pada *staff financing* diadakan bertujuan untuk mendapatkan *staff financing* yang mempunyai tanggung jawab dan mempunyai kemampuan yang sesuai dengan tugasnya.<sup>49</sup>

Pelatihan pengenalan produk yang diadakan di Bank Muamalat Pusat seperti Surabaya dan Malang memiliki dampak yang baik bagi karyawan *staff financing*. Setelah mengikuti pelatihan tersebut *staff financing* mampu mengetahui produk baru yang ada dan dikenalkan ke Bank Muamalat KC Kediri serta nasabah yang akan melakukan pembiayaan. Selain itu *staff*

---

<sup>47</sup> Henry Simamora, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: STIE YPKN, 2004), 349.

<sup>48</sup> Iga Rosalina, Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Madetaan, *Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat*, Vol. 01 No 01 (Februari 2012), 3.

<sup>49</sup> Puspa Kusuma Dewi, *wawancara*, 4 Oktober 2021.



*financing* juga dapat memiliki teman di cabang lain sehingga ketika ingin meminta bantuan tidak kesulitan. Dari dampak tersebut dapat dikatakan pelatihan yang diadakan sudah efektif dilakukan.

Dalam pelatihan *staff financing* di bank Muamalat KC Kediri yang bermateri tentang berhubungan dengan nasabah dan pengenalan tugas kepada *staff financing* ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam pelatihan diatntaranya adalah:

- a. *Staff financing* diharapkan mampu memahami akan tugas dan tanggung jawabnya
- b. Memahami aspek utama dari pembiayaan
- c. Menguasai teknik penyusunan pembiayaan
- d. Memahami akad-akad yang ada di bank syariah
- e. Menganalisis laporan keuangan dari nasabah
- f. Memahami teknik menilai karakter dan jaminan dari nasabah yang akan melakukan pembiayaan.

Dari beberapa tujuan diatas terdapat dampak yang diperoleh setelah mengikuti pelatihan yaitu:

- a. Staff financing dapat mengetahui akan tugas dan tanggung jawabnya sebagai karyawan *staff financing*. Ada beberapa tugas yang dimiliki oleh *staff financing* yaitu:
  - 1) Mencari dan mendapatkan calon nasabah serta merencanakan kunjungan-kunjungan kecalon nasabah
  - 2) Melakukan penjualan produk pembiayaan kepada calon nasabah

- 3) Menerapkan prinsip pengenalan dalam berhubungan dengan nasabah
  - 4) Membuat laporan berkala berkala kunjungan nasabah
  - 5) Mengumpulkan dan meneliti data dan informasi nasabah dalam rangka memproses pemberian pembiayaan
  - 6) Melakukan tugas secara jujur, obyektif, cermat, dan seksama
  - 7) Melakukan analisis permohonan pembiayaan dan analisis kelayakan pembiayaan dalam rangka memproses persetujuan pembiayaan
  - 8) Menghindari diri dari pengaruh pihak-pihak yang berkepentingan dengan pemohon pembiayaan yang dapat merugikan bank
  - 9) Melakukan pembinaan kepada nasabah pembiayaan
  - 10) Memonitor pencartian dana pembiayaan maupun pelunasan pembiayaan
  - 11) Memelihara hubungan baik dengan nasabah
  - 12) Melakukan *cross-selling* produk-produk bank lainnya
  - 13) Melakukan penagihan terhadap tunggakan pembiayaan dan membuat surat peringatan kepada penunggak pembiayaan.<sup>50</sup>
- b. *Staff financing* dapat memahami aspek utama dalam pembiayaan. Pembiayaan nasabah di Bank dapat meningkatkan produktivitas bank Muamalat KC Kediri.
- c. Dapat menguasai taktik penyusunan pembiayaan
- d. Dapat memahami akad-akad yang dimiliki oleh Bank Muamalat KC

---

<sup>50</sup> Ahmad Subagyo, *Manajemen Operasi Lembaga Keuangan Mikro Syariah*, (Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015), 27.

Kediri untuk mengenalkan produk kepada nasabah

- e. Dapat menganalisis laporan keuangan nasabah yang akan melakukan pembiayaan
- g. Dapat memahami teknik menilai karakter dan jaminan dari nasabah yang akan melakukan pembiayaan.

Dari beberapa tujuan yang ingin dicapai terdapat tujuan yang belum terpenuhi yaitu kurang telitinya *staff financing* dalam menganalisis laporan keuangan nasabah dan menilai karakter dari nasabah serta jaminan yang diberikan.<sup>51</sup> Kurang telitinya *staff financing* dalam melakukan analisis laporan keuangan nasabah dapat mengakibatkan tidak kesesuaiannya dalam berjalannya pembiayaan. Nasabah dalam melakukan cicilan tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan karena pemasukan nasabah yang tidak menentu. Selain menganalisis laporan keuangan menilai karakter dari nasabah juga penting dilakukan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui sifat dan perilaku dari nasabah yang akan melakukan pembiayaan.

Sehingga dari hal tersebut dikatakan pelatihan yang dilakukan kurang efektif karena ada beberapa tujuan yang belum tercapai. *Staff financing* belum memiliki kemampuan dalam melakukan analisis dengan baik dan tujuan dari pelatihan itu sendiri yaitu materi tentang menganalisis laporan keuangan nasabah dan menilai karakter nasabah yang akan melakukan pembiayaan.

---

<sup>51</sup>Puspa Kusuma Dewi, *Wawancara*, 29 Oktober 2021

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelatihan pada *Staff financing* di Bank Muamalat KC Kediri. Pihak Bank Muamalat KC Kediri melakukan pelatihan untuk mengurangi resiko *Staff Financing* melakukan kesalahan saat menghadapi nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Dalam pelatihan terdapat dua pelatihan yang diikuti oleh *staff financing* yaitu pelatihan atau pengenalan produk baru serta ketentuannya dan pelatihan tentang berhubungan dengan nasabah serta menganalisis laporan keuangan nasabah yang akan melakukan pembiayaan. Pelaksanaan pelatihan pengenalan produk baru yaitu pemberian materi dan dilanjutkan dengan sesi tanya jawab. Pelaksanaan ini efektif dilakukan agar *staff financing* dapat lebih memahami akan materi yang disampaikan. Pelatihan yang kedua adalah pelatihan tentang berhubungan dengan nasabah, menganalisis laporan keuangan nasabah serta menilai karakter dari nasabah yang akan melakukan pembiayaan. Pelaksanaannya yaitu dengan memberikan materi tentang tujuan-tujuan dari pelatihan. Hal ini kurang efektif dilakukan karena menimbulkan kejenuhan dari peserta pelatihan.
2. Kendala yang dihadapi saat pelaksanaan pelatihan adalah peserta yang kurang percaya diri ketika melakukan pelatihan dan kurang fokus ketika melakukan

pelatihan, pelatih atau mentor yang membrikan materi hanya satu orang sehingga membuat kejenuhan saat pelatihan, fasilitas pelatihan yang kurang karena ketika masa pandemi pelatihan dilakukan menggunakan media dan terhalang oleh sinyal yang tidak stabil, dan dana pelatihan yang dikeluarkan untuk mengikuti pelatihan. Dari kendala-kendala yang terjadi tersebut mengakibatkan pelatihan berjalan tidak efektif.

3. Dampak dari pelaksanaan pelatihan terhadap kinerja *staff financing* adalah karyawan mampu mengetahui tugas dan tanggung jawabnya, memiliki kemampuan dalam mengenalkan produk baru dan ketentuannya, dapat memahami fungsi dari pembiayaan dan proses pembiayaan. Terdapat dampak yang membuat tidak efektifnya pelatihan yaitu *staff financing* belum mempunyai kemampuan dalam menganalisis nasabah dengan baik dan menilai karakter dari nasabah yang akan melakukan pembiayaan sehingga menimbulkan pembiayaan bermasalah.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan yang di uraikan dari hasil penelitian yang penulis lakukan, adanya beberapa saran yang dikemukakan oleh penulis untuk pihak Bank Muamalat KC Kediri. Saran yang dikemukakan oleh penulis sebagai berikut.

1. Dalam pelaksanaan pelatihan *staff financing* di Bank Muamalat KC Kediri sebaiknya pihak bank mempertahankan metode yang digunakan dan teori yang disampaikan karena dari hasil penelitian yang diteliti metode dan materi tersebut sudah sesuai dalam meningkatkan kemampuan *staff*

*financing*.

2. Pelatihan yang dilakukan oleh Bank Muamalat KC Kediri pada *staff financing* harus ditingkatkan lagi. Pelatihan belum efektif dilakukan karena masih adanya kurang ketelitian dari pihak *staff financing* dalam melakukan analisis nasabah sehingga terjadinya pembiayaan bermasalah.



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Ahmad Subagyo, *Manajemen Operasi Lembaga Keuangan Mikro Syariah*, Jakarta: Mitra Wacana Media, 2015
- A.Murtue, *Menciptakan SDM Yang Handal Dengan Training, Motiation, Coaching*, Jakarta: Laskar, 2012
- Anoraga, Pandji, *Manajemen Bisnis*, Jakarta: Rineka Cipta, 2009
- Bugin, M. Burhan, *Penelitian Kualitatif Edisi Kedua*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010
- Dahlan, Ahmad, *Bank Syariah Teoritik, Praktik, Kritik*, Yogyakarta: Teras, 2012
- Gomes, Faustino Cordoso, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: CV.Andi Offset, 2003
- Herdiansyah, Haris, *Wawancara, Obsercasi, dan Focus Group*, Jakarta: Rajawali Press, 2015
- Kasmir, *Pemasaran Bank Jakarta*: Perdana Media, 2004
- Malayu dan Hasibuan, *Manajemen sumber daya manusia*, Jakarta: Bumi Aksara, 2013
- Mangkuprawira, Sjafri, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2011
- Marwansyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia* Bandung: Alfabeta, 2016
- Meldona dan Siswanto, *Perencanaan Tenaga Kerja Tinjauan Integratif*, Malang: UIN Maliki Press, 2012
- Meleong, Lexy J., *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, PT Sigma, 1996
- Miles dan Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia Press, 1992
- Mondy, Wayne, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Erlangga, 2008
- Priansa, Donni Juni, *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia* Bandung: CV. Alfa Beta, 2016

- Saleh, Noer, Musanet, *Pedoman Membuat Skripsi*, Jakarta: Gunung Agung, 2010
- Simamora, Henry, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: STIE YPKN, 2004.
- Steers, Richard M., *Efektivitas Organisasi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 1999
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2015
- Suparyadi, *Manajemen Sumber Daya Manusia Menciptakan Keunggulan Bersaing Berbasis Kompetensi SDM* Yogyakarta: CV.Andi Offset, 2015
- Tjiptono, *Pemasaran strategi*, Yogyakarta: Andi Press, 2012
- Umam, Khaerul, *Manajemen Perbankan Syariah*, Bandung: Pustaka Setia, 2013
- Umar, Husein, *Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2010

## **JURNAL**

- Charismi, Arum Aprilia, dkk., *Analisi Efektiiitas Pelatihan (Studi pada Unit Pengembangan Karir dan Kewirausahawan Uniersitas Brawijaya Malang)*, *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, ol. 38, No. 2, September 2016
- Ding, Dimianus, *Efektivitas Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan*. *Jurnal Ilmu Pemerintah*, Vol. 02 No. 02, Februari 2014
- Hadjri, Muhammad Ichsan, *Pengaruh Pendidikan dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bank Sumsel Babel Syariah*, *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya (JMBS)*, Vol. 16, No. 3, 2018
- Kurniawan dan Nina, *Strategi Komunikasi Eksternal Untuk Menunjang Citra Lembaga*. *Economic Education Analysis Journal EEAJ* 7 (1), 2018
- Rosalina, Iga, *Efektivitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Pada Kelompok Pinjaman Bergulir Di Desa Mantren Kec Karangrejo Kabupaten Madetaan*, *Jurnal Efektivitas Pemberdayaan Masyarakat*, Vol. 01 No 01, Februari 2012
- Santoso, Stefanie, dkk., *Analisi Efektivitas Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Bumi Surabaya City Resort*, *Jurnal Mnajemen Ekonomi*. Vol. 03.



No. 1, 2018

**WEBSITE**

[www.bankmuamalat.co.id](http://www.bankmuamalat.co.id) diakses pada Kamis, 18 Februari 2021

