

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian

1. Sejarah PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera

Lahirnya bank Madina Syariah diawali keinginan para pengurus BMT Al Ikhlas untuk mengembangkan sayap dengan memiliki Lembaga Keuangan yang lebih besar yang menyepakati mendirikan BPR Syariah dengan nama “BPRS AL IKHLAS”. Namun dalam proses yang sangat panjang, Bank Indonesia tidak mengizinkan menggunakan nama AL IKHLAS, dikarenakan sudah ada Lembaga Keuangan yang menggunakan nama AL IKHLAS yaitu “BMT AL IKHLAS”. Setelah dilakukan musyawarah panjang, maka disepakati penggunaan nama perusahaan menjadi “**PT. BPRS MADINA MANDIRI SEJAHTERA**”. Sedangkan untuk pemasaran / publikasi menggunakan nama “BANK MADINA SYARIAH”

2. Legalitas Perusahaan

a. Akta Pendirian

Akta No.: 24 Tanggal 7 Februari 2007

Notaris: Wahyu Wiryono, SH

SK Menhumkam RI No. W22-00151 HT.01.01-TH.2007

b. Keputusan Dewan Gubernur Bank Indonesia

Tentang Ijin Usaha PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera

NO 9/57/KEP.GBI/2007 tanggal 8 November 2007

c. Legalitas Lainnya

Ijin Gangguan

No.: 2565/DP/001/IX/2013 Tanggal 4 September 2012

Tanda Daftar Perusahaan (TDP) Perseroan Terbatas

No.: 3881/DP/096/XII/2012 Tanggal 3 Desember 2012

NPWP : 02.645.147.6-543.000

3. Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

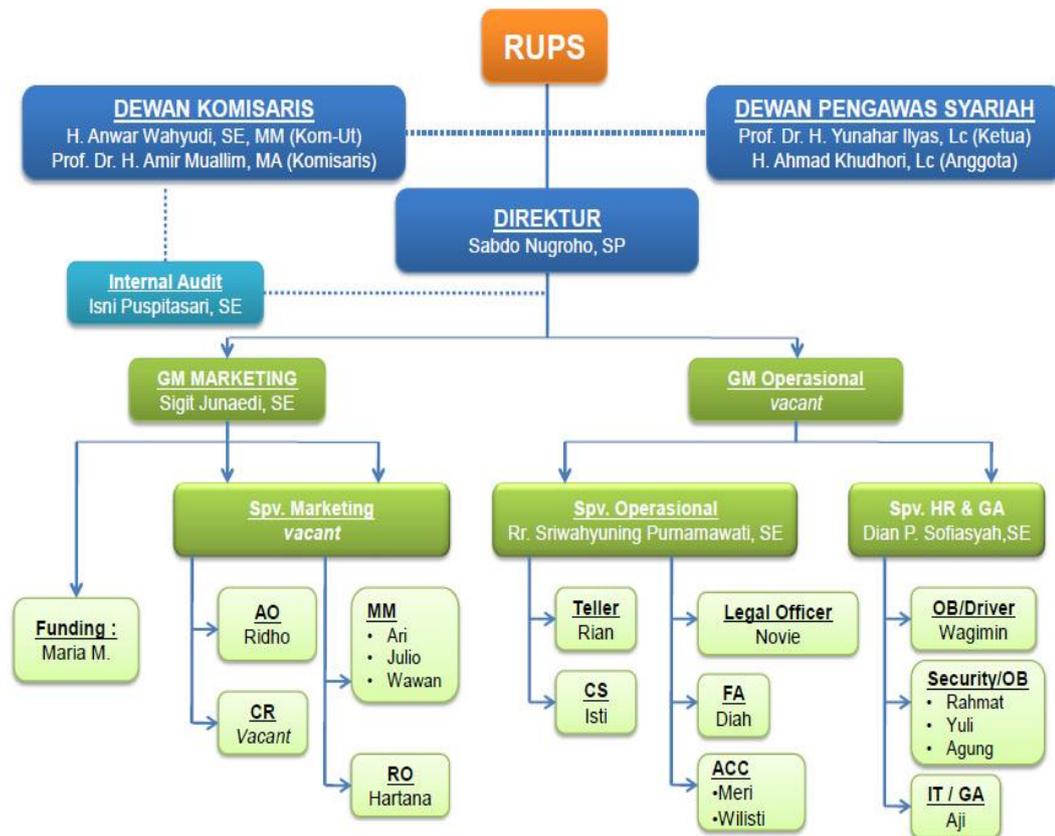
- 1) Menjadi BPR Syariah terdepan dalam membangun ekonomi umat.

b. Misi

- 1) Memberikan layanan produk perbankan syariah berasaskan *prudential banking*
- 2) Berperan aktif dalam pengembangan sektor usaha kecil dan menengah

3) Menyebarluaskan pelaksanaan prinsip-prinsip ekonomi syariah

4. Struktur organisasi



Gambar 4.1 struktur organisasi perusahaan

5. Pemegang Saham

a. Pemegang Saham Pengendali : H. Ari Tri Wiyono, ST

b. Pemegang saham: H. Anwar Wahyudi, SE, MM

H. Ahmad Sumiyanto, SE, M.Si

Prof. Dr. H Amir Muallim, MA

Drs. H. Zainal Abidin Zarputra, MM

Ir. Arief Budiono

c. Dewan Komisaris : H. Anwar Wahyudi, SE, MM

Prof. Dr. H Amir Muallim, MA

d. DPS: Prof. Dr. H Yunahar Ilyas, Lc (Ketua)

H. Ahmad Khudori, Lc (Anggota)

e. Direktur : Sabdo Nugroho, S.P

6. Produk Perusahaan

a. Tabungan IB Qurban

Tabungan untuk persiapan pembelian hewan kurban (Idul Adha), dapat disetor sewaktu-waktu selama jam pelayanan kas, dengan setoran minimal Rp. 25.000.

1) Spesifikasi

Menggunakan prinsip mudharabah (bagi hasil) antara bank dengan nasabah dengan nisbah 25% untuk nasabah & 75% untuk bank. Setoran dapat dilakukan sewaktu-waktu atau sesuai kesepakatan. Penarikan hanya dapat dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 tahun yaitu secepat-cepatnya 1 pekan sebelum Hari Raya Idul Adha. Setoran awal minimal Rp. 25.000, setoran selanjutnya minimal Rp.10.000. Biaya Administrasi Buka Rekening Rp.5.000 dan tidak ada administrasi bulanan pajak 20% dari Bagi Hasil jika saldo tabungan >Rp.7.500.000. Biaya Administrasi Tutup Rekening Rp.5.000.

2) Keunggulan:

Nasabah dapat merencanakan ibadah Qurban dengan cara menabung setiap bulan dengan nominal tertentu dan diambil secepat-cepatnya 1 pekan sebelum Hari Raya Idul Adha. Bagi hasil kompetitif dan tidak ada biaya administrasi bulanan.

3) Syarat Pembukaan Tabungan Qurban:

- (a) Mengisi formulir Pembukaan Rekening.
- (b) Mengisi formulir CIF (jika belum menjadi nasabah).
- (c) Menyerahkan fotocopy KTP/SIM yang masih berlaku.
- (d) Membayar Biaya Admin Buka Rek. Rp.2.500.
- (e) Menyetor setoran awal minimal Rp.25.000.
- (f) (Opsional) Mengisi *Standing Instruction* (SI) pendebitan rekening mudharabah / wadiah setiap tanggal tertentu.

b. Tabungan IB Hari Raya

Tabungan untuk persiapan Hari Raya Idul Fitri, dapat disetor sewaktu-waktu selama jam pelayanan kas, dengan setoran minimal Rp. 25.000.

1) Spesifikasi:

Menggunakan prinsip mudharabah (bagi hasil) antara bank dengan nasabah dengan nisbah 25% untuk nasabah & 75% untuk bank. Setoran dapat dilakukan sewaktu-waktu atau sesuai kesepakatan. Penarikan hanya dapat dilakukan 1 (satu)

kali dalam 1 tahun yaitu pada bulan Ramadhan. Setoran awal minimal Rp. 25.000. Setoran selanjutnya minimal Rp.10.000. Biaya Administrasi Buka Rekening Rp.5.000. Tidak ada administrasi bulanan. Pajak 20% dari Bagi Hasil jika saldo tabungan >Rp.7.500.000. Biaya Administrasi Tutup Rekening Rp.5.000.

2) Keunggulan

Nasabah dapat merencanakan keuangan untuk berlebaran/ membagi THR bagi keluarga/karyawan dengan cara menabung setiap bulan atau ketika memiliki dana lebih. Bagi hasil kompetitif dan tidak ada biaya administrasi bulanan.

3) Syarat Pembukaan Tabungan Hari Raya

- (a) Mengisi formulir Pembukaan Rekening.
- (b) Mengisi formulir CIF (jika belum menjadi nasabah).
- (c) Menyerahkan fotocopy KTP/SIM yang masih berlaku.
- (d) Membayar Biaya Admin Buka Rek. Rp.2.500.
- (e) Menyetor setoran awal minimal Rp.25.000.
- (f) (Opsional) Mengisi *Standing Instruction* (SI) pendebitan rekening mudharabah/wadiah setiap tanggal tertentu.

c. Tabungan IP Pendidikan

Tabungan khusus untuk persiapan pendidikan, dapat disetor sewaktu-waktu selama jam pelayanan kas, dengan setoran awal Rp. 25.000.

1) Spesifikasi

Menggunakan prinsip mudharabah (bagi hasil) antara bank dengan nasabah dengan nisbah 25% untuk nasabah & 75% untuk bank. Setoran dapat dilakukan sewaktu-waktu atau sesuai kesepakatan. Penarikan hanya dapat dilakukan sesuai kesepakatan, misal setiap akhir semester, setiap akhir tahun ajaran baru, atau pada tahun tertentu. Setoran awal minimal Rp. 25.000. Setoran selanjutnya minimal Rp.10.000. Biaya Administrasi Buka Rekening Rp.5.000. Tidak ada administrasi bulanan. Pajak 20% dari Bagi Hasil jika saldo tabungan >Rp.7.500.000. Biaya Administrasi Tutup Rekening Rp.5.000.

2) Keunggulan:

Nasabah dapat merencanakan dana pendidikan bagi putra putrinya. Bagi hasil kompetitif dan tidak ada biaya administrasi bulanan.

3) Syarat Pembukaan Tabungan Pendidikan:

- (a) Mengisi formulir Pembukaan Rekening.
- (b) Mengisi formulir CIF (jika belum menjadi nasabah).

- (c) Menyerahkan fotocopy KTP/SIM yang masih berlaku.
- (d) Membayar Biaya Admin Buka Rek. Rp.2.500.
- (e) Menyetor setoran awal minimal Rp.25.000.
- (f) (Opsional) Mengisi *Standing Instruction* (SI) pendebitan rekening mudharabah/ wadiah setiap tanggal tertentu.
- (g) Jika akan mencantumkan nama anak pada rekening, maka wajib dilampirkan akta kelahiran anak/ kartu keluarga (C1).

d. Tabungan IB Walimah

Tabungan khusus untuk persiapan walimah, dapat disetor sewaktu-waktu selama jam pelayanan kas, dengan setoran awal Rp. 25.000.

1) Spesifikasi:

Menggunakan prinsip mudharabah (bagi hasil) antara bank dengan nasabah dengan nisbah 30% untuk nasabah & 70% untuk bank. Setoran dapat dilakukan sewaktu-waktu atau sesuai kesepakatan. Penarikan hanya dapat dilakukan 1 (satu) kali yaitu menjelang pernikahan, penarikan sekaligus menutup rekening Tabungan Walimah. Setoran awal minimal Rp. 25.000. Setoran selanjutnya minimal Rp.10.000. Biaya Administrasi Buka Rekening Rp.5.000. Tidak ada administrasi bulanan. Pajak 20% dari Bagi Hasil jika saldo

tabungan >Rp.7.500.000. Biaya Administrasi Tutup Rekening Rp.5.000.

2) Keunggulan:

Nasabah dapat merencanakan dana pernikahan jauh-jauh hari. Bagi hasil kompetitif dan tidak ada biaya administrasi bulanan.

3) Syarat Pembukaan Tabungan Walimah:

- (a) Mengisi formulir Pembukaan Rekening.
- (b) Mengisi formulir CIF (jika belum menjadi nasabah).
- (c) Menyerahkan fotocopy KTP/SIM yang masih berlaku.
- (d) Membayar Biaya Admin Buka Rek. Rp.2.500.
- (e) Menyetor setoran awal minimal Rp.25.000.
- (f) (Opsional) Mengisi *Standing Instruction* (SI) pendebitan rekening mudharabah/ wadiah setiap tanggal tertentu.

e. Tabungan Haji dan Umrah IB Madina

1) Spesifikasi:

Tabungan khusus untuk persiapan dana perjalanan ibadah haji dan atau umroh. Setoran awal Rp.100.000 (seratus ribu rupiah). Setoran selanjutnya minimal Rp.25.000 (dua puluh lima ribu rupiah). Penarikan (diluar pencairan saat pendaftaran/ pembayaran haji/ umroh) hanya dapat dilakukan sekali dalam 1 tahun sebesar maksimal 50% dari saldo mengendap.

2) Keunggulan

Nisbah Bagi Hasil setara deposito 12 bulan. Tidak ada biaya administrasi bulanan. Aman, dijamin LPS hingga 2 Milyar.

3) Syarat Pembukaan Tabungan Haji

(a) Fotocopy KTP.

(b) Biaya administrasi buka rekening Rp.5.000.

f. Tabunganku IB Madina

Tabungan khusus untuk pelajar dan mahasiswa dengan setoran awal Rp. 10.000, setoran selanjutnya Rp. 1000 dan bebas biaya administrasi. Penyetoran dan penarikan dapat dilakukan kapan saja selama jam pelayanan kas.

1) Spesifikasi

Menggunakan prinsip wadiah, sehingga bank berhak memberikan bonus atas simpanan nasabah sesuai kebijakan bank. Setoran dan penarikan dapat dilakukan sewaktu-waktu. Tabungan khusus untuk perorangan. Setiap orang hanya berhak atas 1 (satu) rekening TabunganKu iB Wadiah, kecuali rekening bersama. Setoran awal minimal Rp. 10.000. Setoran selanjutnya minimal Rp.1.000. Pajak 20% dari Bonus jika saldo tabungan >Rp.7.500.000.

2) Keunggulan

Nasabah dapat menyeter & menarik tabungannya sewaktu-waktu. Tidak ada biaya administrasi bulanan, administrasi buka rekening & administrasi tutup rekening.

3) Syarat Pembukaan TabunganKu iB Wadiah

- (a) Mengisi formulir Pembukaan Rekening.
- (b) Mengisi formulir CIF (jika belum menjadi nasabah).
- (c) Menyerahkan fotocopy KTP/SIM yang masih berlaku.
- (d) Menyeter setoran awal minimal Rp.10.000.

g. Pembiayaan Modal kerja

Yaitu produk pembiayaan untuk membantu kebutuhan modal kerja untuk mendukung kelancaran operasional dan rencana pengembangan usaha Anda.

1) Fitur

Berdasarkan prinsip syariah dengan pilihan akad musyarakah, mudharabah, atau murabahah sesuai dengan spesifikasi kebutuhan modal kerja. Dapat digunakan untuk meningkatkan atau memenuhi tambahan omset penjualan dan membiayai kebutuhan bahan baku atau biaya-biaya *overhead*. Jangka waktu pembiayaan disesuaikan dengan spesifikasi modal kerja. *Plafond* hingga Rp.400 juta. Pilihan pengembalian pokok dapat dengan sistem tempo/ sebraan

atau angsuran. Pelunasan sebelum jatuh tempo tidak dikenakan denda.

2) Persyaratan Administratif

(a) Individu / Perorangan

- (1) Formulir permohonan pembiayaan untuk individu.
- (2) Fotocopy KTP suami istri dan Kartu Keluarga.
- (3) Fotocopy Surat Nikah (bila sudah menikah).
- (4) Fotocopy NPWP.
- (5) Asli slip gaji & surat keterangan kerja (untuk pegawai atau karyawan).
- (6) Laporan keuangan atau laporan usaha 2 tahun & 3 bulan terakhir.
- (7) Fotocopy mutasi rekening buku tabungan/ rekening koran 3 bulan terakhir.
- (8) Fotocopy rekening telepon dan listrik 3 bulan terakhir.
- (9) Bukti legalitas jaminan (SHM/SHGB/BPKB/bilyet deposito/dll).
- (10) Bukti-bukti *purchase order* atau Surat Perintah Kerja (SPK) jika ada.

(b) Perusahaan

- (1) Surat permohonan pembiayaan dari manajemen atau pengurus.

- (2) NPWP institusi yang masih berlaku.
- (3) Legalitas pendirian dan perubahannya (jika ada) dan pengesahannya.
- (4) Izin-izin usaha : SIUP, TDP, SKD, SITU, dan lainnya (jika dibutuhkan) yang masih berlaku.
- (5) Data-data pengurus perusahaan.
- (6) Laporan keuangan 2 tahun terakhir.
- (7) Fotocopy mutasi rekening buku tabungan/statement giro 6 bulan terakhir.
- (8) Bukti legalitas jaminan (SHM/SHGB/BPKB/ bilyet deposito/dll).
- (9) Bukti-bukti *purchase order* atau Surat Perintah Kerja (SPK) jika ada.

h. Pembiayaan Investasi

Adalah adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan investasi usaha Anda sehingga mendukung rencana ekspansi yang telah Anda susun.

1) Fitur

Berdasarkan prinsip syariah dengan akad murabahah, dapat digunakan untuk pembelian tempat usaha, peralatan investasi (mesin, kendaraan, alat berat, dll) serta pembangunan. Jangka waktu pembiayaan hingga 3 tahun. *Plafond* hingga Rp 400 juta. Untuk Nasabah perorangan

akan dilindungi oleh asuransi jiwa sehingga pembiayaan akan dilunasi oleh perusahaan asuransi apabila Anda meninggal dunia.

2) Persyaratan Administratif

(a) Individu / Perorangan

- (1) Formulir permohonan pembiayaan untuk individu.
- (2) Fotocopy KTP suami istri dan Kartu Keluarga.
- (3) Fotocopy Surat Nikah (bila sudah menikah).
- (4) Fotocopy NPWP.
- (5) Asli slip gaji & surat keterangan kerja (untuk pegawai/karyawan).
- (6) Laporan keuangan/ laporan usaha 2 tahun & 3 bulan terakhir.
- (7) Fotocopy mutasi rekening buku tabungan/ rekening koran 3 bulan terakhir.
- (8) Fotocopy rekening telepon dan listrik 3 bulan terakhir.
- (9) Bukti legalitas jaminan (SHM/SHGB/BPKB/bilyet deposito/dll).
- (10) RAB pembelian barang investasi.

(b) Perusahaan

- (1) Surat permohonan pembiayaan dari manajemen atau pengurus.

- (2) NPWP institusi yang masih berlaku.
- (3) Legalitas pendirian dan perubahannya (jika ada) dan pengesahannya.
- (4) Izin-izin usaha : SIUP, TDP, SKD, SITU, dan lainnya (jika dibutuhkan) yang masih berlaku.
- (5) Data-data pengurus perusahaan.
- (6) Laporan keuangan 2 tahun terakhir.
- (7) Fotocopy mutasi rekening buku tabungan/*statement* giro 6 bulan terakhir.
- (8) Bukti legalitas jaminan (SHM/SHGB/BPKB/ bilyet deposito/dll).
- (9) RAB pembelian barang investasi.

i. Pembiayaan Konsumtif

Adalah produk pembiayaan yang akan membantu kebutuhan kebutuhan konsumtif anda sehingga mendukung aktivitas anda sehari-hari.

1) Fitur

Berdasarkan prinsip syariah dengan akad murabahah, ijarah maupun multijasa. Digunakan untuk pembelian barang konsumsi, kendaraan, sewa rumah, biaya pendidikan, biaya pernikahan, dsb. Sistem pengembalian pembiayaan dengan cara angsuran rutin setiap bulan hingga 36 bulan. *Plafond* hingga Rp 400 juta. Untuk Nasabah perorangan

akan dilindungi oleh asuransi jiwa sehingga pembiayaan akan dilunasi oleh perusahaan asuransi apabila Anda meninggal dunia.

2) Persyaratan Administratif

(a) Individu / Perorangan

- (1) Formulir permohonan pembiayaan untuk individu.
- (2) Fotocopy KTP suami istri dan Kartu Keluarga.
- (3) Fotocopy Surat Nikah (bila sudah menikah).
- (4) Fotocopy NPWP.
- (5) Asli slip gaji & surat keterangan kerja (untuk pegawai atau karyawan).
- (6) Fotocopy mutasi rekening buku tabungan / rekening koran 3 bulan terakhir.
- (7) Fotocopy rekening telepon dan listrik 3 bulan terakhir.
- (8) Bukti legalitas jaminan (SHM/SHGB/BPKB/bilyet deposito/dll).
- (9) Perhitungan Rencana Penggunaan Dana.

(b) Perusahaan

- (1) Surat permohonan pembiayaan dari manajemen atau pengurus.
- (2) NPWP institusi yang masih berlaku.

- (3) Legalitas pendirian dan perubahannya (jika ada) dan pengesahannya.
- (4) Izin-izin usaha : SIUP, TDP, SKD, SITU, dan lainnya (jika dibutuhkan) yang masih berlaku.
- (5) Data-data pengurus perusahaan.
- (6) Laporan keuangan 2 tahun terakhir.
- (7) Fotocopy mutasi rekening buku tabungan/statement giro 6 bulan terakhir.
- (8) Bukti legalitas jaminan (SHM/SHGB/BPKB/ bilyet deposito/dll).
- (9) Perhitungan Rencana Penggunaan Dana.

B. Training Sumber Daya Manusia pada Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta.

1. Model Training Sumber Daya Manusia pada PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta

Pelatihan sumber daya insani pada PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta ditangani oleh perusahaan sendiri dan lembaga pelatihan yang memang ditunjuk atau diberi kewenangan untuk mengelola pelatihan dan pengembangan terkait sumber daya manusia pada perusahaan. Tujuan umum pelatihan tersebut adalah untuk meningkatkan wawasan, pengetahuan, dan keterampilan karyawan PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dan agar pegawai

dapat meningkatkan kualitas layanan bank dan meningkatkan kualitas para pegawai bank itu sendiri.

Selain itu pelaksanaan pelatihan dan pengembangan bertujuan untuk profesionalitas pengembangan kinerja dan spiritualitas ibadah dakwah dengan mengembangkan nilai-nilai keislaman sesuai dengan visi misi yang ditetapkan. Pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan sumber daya insani di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta menyusun sendiri program pelatihan yang diselenggarakannya, sedangkan pelatihan yang diselenggarakan oleh pihak lain mengikuti desain pelatihan yang ditawarkan.

Untuk mendapatkan data mengenai model pelatihan sumber daya manusia pada PT. BPRSMadina Mandiri Sejahtera Yogyakarta, penulis melakukan wawancara dengan Ibu Isti selaku kayawan pada bagian *costumer service*, Ibu Rian selaku karyawan pada bagian *teller*, Ibu Maria pada bagian *marketing funding*, dan Ibu Sofi pada bagian *Supervisor HR&GA*. Beliau diberi wewenang perusahaan untuk menjadi narasumber dan memberikan keterangan mengenai model training sumber daya manusia pada PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta. Wawancara dilakukan pada hari Senin tanggal 1 Agustus 2016 bertempat di kantor PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta Jl. Parangtritis KM. 3,5 No. 184, Sewon-Bantul, Yogyakarta, 55187.

Menurut ibu Isti pada bagian *costumer service*, PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera sering mengadakan pelatihan pada karyawannya. Dalam satu tahun minimal perusahaan mengadakan lima kali pelatihan, dan mengikuti pelatihan yang diadakan oleh OJK. Program pelatihan diadakan sesuai bidang kerja yang ditempati. Perusahaan memberikan berbagai macam pelatihan terkait dengan dasar-dasar perbankan syariah, peraturan perusahaan, *riba*, *IB*, *product knowledge*, *KYC (Know Your Costumer)*, *service excellent*, dan juga keterampilan menghitung uang. Berbagai macam pelatihan tersebut bertujuan untuk memberikan pemahaman peraturan dan ketentuan dari BI dan OJK, serta *service excellent* sebagai pengoptimalan pelayanan kepada nasabah, dan pelatihan yang diberikan juga sebagai *upgrade* pengetahuan untuk karyawan.

Beliau menjelaskan berbagai macam metode pernah diberikan pada pelatihan yang diadakan oleh perusahaan. Ada tiga metode pelatihan yaitu;

1. *in house training*, yaitu perusahaan menyusun dan mengadakan pelatihan sendiri untuk karyawannya dengan narasumber dari luar/ karyawan.
2. Selanjutnya adalah *external training*, yaitu para karyawan mengikuti program yang diadakan oleh pihak luar perusahaan, salah satunya adalah dari OJK, BI,

ASBISINDO, PERBARINDO atau dari lembaga pelatihan lainnya.

3. *Sharing season*, pelatihan ini bertujuan untuk melatih mental karyawan di depan umum, karena pembelajaran yang paling baik adalah dengan cara menyampaikan, sehingga karyawan dituntut untuk belajar supaya ketika mereka menjadi narasumber bisa menguasai materi.

Diharapkan dengan adanya pelatihan tersebut karyawan akan menjadi lebih siap ketika ada rotasi pada masing-masing bidang kerja/ posisi/ jabatan.

Beliau menjelaskan berbagai program pelatihan tersebut sangat bermanfaat dan dirasa efektif untuk meningkatkan profesional kerja, pemahan *job description* dan meminimalisir resiko pekerjaan. Namun yang menjadi kendala dalam mengikuti pelatihannya adalah terkait waktu pelatihan yang diberikan oleh perusahaan. Karena dalam pengadaan pelatihan memang harus ada manajemen waktu yang bagus, yang nantinya akan berdampak pada keefektifitasan pelatihan.

Seperti yang dijelaskan dalam ketentuan LPPI terkait program pelatihan dasar perbankan syariah yaitu meliputi pemahaman tentang filosofi dan sistem ekonomi dan perbankan syariah, pemahaman tentang prinsip produk dan oprasional bank syariah secara umum serta pendalaman fiqih muammalah yang bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan pengenalan dasar tentang filosofi ekonomi dan

perbankan syariah. Berdasarkan *job describe customer service* memberikan penjelasan, keterangan dan petunjuk bagi nasabah yang akan dan sedang mengadakan hubungan dengan perusahaan, mengenai jenis, persyaratan dan segala sesuatu tentang produk jasa yang disediakan oleh perusahaan *customer service* harus memahami terkait dengan produk-produk layanan jasa yang dimiliki, sehingga dalam hal ini bahwa hak aturan ataupun tugas seorang *customer service* tidak hanya menginput database nasabah tapi juga menjadi ujung tombak profesionalitas akan layanan jasa produk yang dimiliki.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka menurut penulis baik pelatihan yang dilaksanakan oleh PT. BPRS Madina Mandiri syariah dan pelatihan dasar perbankan yang dilaksanakan oleh LPPI serta SOP *customer service* memiliki esensi materi program pelatihan yang sama tentang produk-produk dan jasa layanan perbankan namun dalam hal ini ada kendala terkait dengan waktu bagi seorang peserta pelatihan untuk mengikuti pelatihan pada hari libur, karena disamping karyawan harus bekerja pada jam kerjanya, para karyawan juga di tuntutan untuk mengikuti pelatihan demi mengembangkan pengetahuan dan keterampilannya.

Interview selanjutnya adalah kepada bagian *marketing funding* yaitu ibu Maria. Menurut beliau, pelatihan yang beliau terima hampir sama dengan yang di berikan perusahaan kepada *costumer service* terkait dengan dasar-dasar perbankan syariah, peraturan perusahaan,

riba, IB, *product knowledge*, KYC (*Know Your Costumer*), dan juga keterampilan menghitung uang. Dalam lingkup pelatihannya *marketing* diberikan pelatihan yang lebih terkait dengan syariah *marketing*, pembiayaan, SID (sistem informasi debitur), *BI checking*, *service excellent*, ESQ dan juga keterampilan membedakan sertifikat asli atau palsu serta sebagai *upgrade* pengetahuan untuk karyawan.

Untuk metode pelatihannya masih sama dengan bidang kerja karyawan yang lain yaitu dengan *in house training*, *external training* dan *sharing season*. Namun untuk bidang kerja *marketing* pelatihan dilakukan sesuai kebutuhan saja. Beliau merasakan pelatihan yang diberikan oleh perusahaan sangat bermanfaat dalam meningkatkan profesionalitas kerja dan pemahaman *job desk* untuk bidang *marketing* sehingga dapat meminimalisir resiko kerjanya.

Sebagai *update* pengetahuan diluar bidang kerjanya, perusahaan secara *continue* mengadakan pelatihan dengan model pelatihan *sharing season* yang dirasa sangat memberikan dampak positif sebagai dasar menjadi pelaku perbankan syariah. Sehingga dalam pengetahuannya tidak hanya mempelajari tentang *marketing* saja namun juga meluas pada bidang perbankan syariah. Serupa dengan yang diungkapkan ibu Isti pada bagian *costumer service*, kendala yang dirasakan adalah terkait waktu pelatihan yang diadakan oleh perusahaan.

Seperti yang dijelaskan dalam ketentuan LPPI terkait program pelatihan komersial pembiayaan bank syariah yaitu meliputi materi skema pembiayaan komersial dan korporasi, analisa aspek pembiayaan (kualitatif dan kuantitatif), *review* paket pembiayaan, penyusunan proposal pembiayaan dan studi kasus dan penyelesaian pembiayaan bermasalah. Pelatihan yang diadakan bertujuan untuk meningkatkan kompetensi pegawai atau staf dalam melakukan pembiayaan karena produk pembiayaan merupakan bisnis utama perbankan syariah dalam usaha mendapatkan keuntungan. Oleh karena itu, dibutuhkan *skill* dan kompetensi untuk dapat melakukan berbagai analisa pembiayaan dengan tepat dan sesuai dengan syariah. Pembiayaan tersebut dapat berupa pembiayaan skala besar dan jangka panjang, pembiayaan korporasi dan pembiayaan sindikasi yang bersinergi dengan perbankan syariah lainnya. Serta pelatihan *funding* dan *lending*, yang dalam program ini lebih bersifat meningkatkan keterampilan dan kepercayaan diri *marketing* dalam menjual yang dikemas dan dibingkai dengan nilai-nilai Syariah.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka menurut penulis baik pelatihan yang dilakukan PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta serta SOP dan pelatihan LPPI *selling for funding and lending* untuk *marketing* memiliki esensi materi program pelatihan yang sama bagi seorang *marketing* sehingga pelatihan yang telah diberikan memberikan pemahaman atau

gambaran dalam kesesuaian penerapan aplikasi pembiayaan yang sesuai syariah.

Interview selanjutnya adalah pada bagian *Supervisor HR&GA* yang ditempati oleh ibu Sofi. Beliau menjelaskan kepada penulis terkait model-model pelatihan yang diadakan oleh perusahaan. Pada bagian *back office* diberikan pelatihan dasar-dasar perbankan syariah, *Islamic banking* dan pengetahuan tentang riba sebagai pondasi awal pelaku perbankan syariah, serta *product knowledge* atau pengetahuan tentang produk yang ada pada perusahaan. Dalam pelatihan yang diberikan juga terdapat materi tentang pembukuan oleh unit-unit kerja atas transaksi atau aktivitas yang terjadi, antara lain memberikan informasi keuangan dan pelayanan data (*print out*) laporan akuntansi yang dibutuhkan oleh unit-unit kerja lain.

Pelatihan ini sebagai wadah untuk menambah pengetahuan dan pemahaman akan aturan yang berlaku dan sangat membantu bagi seorang *accounting* untuk bisa menjalankan program sistem atau aplikasi yang memang sudah menjadi aturan baku. Pelatihan ini juga bertujuan untuk meningkatkan kemampuan pegawai atau *staff* Bank Syariah dalam melakukan pencatatan akuntansi yang cermat, akurat, lengkap dan sistematis sehingga dapat disusun laporan keuangan yang tidak hanya diperlukan sebagai alat pertanggungjawaban tetapi juga sebagai informasi penting dalam pengambilan keputusan manajemen. Sehingga dalam aplikasi kerjanya karyawan dapat menambah

professional kinerjanya. Namun dalam praktiknya pelatihan ini mempunyai kendala dalam permasalahan waktu yang dirasa untuk menjadikan pelatihan ini menjadi lebih efektif memang perlu manajemen waktu yang baik dari perusahaan ataupun dari lembaga pelatihan terkait.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka menurut penulis baik LPPI dan pelatihan yang diberikan perusahaan memiliki kesamaan esensi program maupun esensi materi dan adanya ketepatan dan kesesuaian materi dan kebutuhan untuk menunjang tugas seorang *accounting* yangmana berdasarkan *job describe accounting* melakukan pencatatan, proposal jurnal, verifikasi terhadap transaksi yang dilakukan bagian lain (*teller*, administrasi tabungan, deposito, dan pembiayaan), melakukan proses sistem pada akhir hari, bulanan dan proses lain yang dibutuhkan agar sistem dapat memproses pencatatan transaksinya sehingga proses posting dan pembuatan laporan dapat dilakukan otomatis oleh *system*.

Interview selanjutnya adalah pada bagian *teller* yang ditempati oleh bapak Rian. Beliau diberikan kuasa kepada penulis untuk memberikan informasi terkait data yang penulis butuhkan dalam penelitian ini. pelatihan yang diberikan perusahaan bagi kasir atau *teller* tidak hanya tentang *performance* seorang *teller* untuk melaksanakan tugas dan layanan yang sesuai atau terstandarisasi pada SOP tapi juga tentang tuntutan bagaimana seorang *teller* bisa menjadi

pencegah terhadap penerimaan uang palsu serta dari pelatihan yang diikuti oleh *teller* menjadi paham juga bagaimana mengenali atau mengatasi berbagai karakter nasabah yang tidak mau antri, cerewet dan lain-lain sehingga hal ini sangat membantu untuk bisa melaksanakan *job describe* dengan baik sebagai seorang *teller*.

Pelatihan pada *teller* untuk dasar-dasar nilai perbankan syariah dan produk-produk jasa perbankan syariah tidak hanya tentang pengertian tapi juga pemahaman tentang aplikasi produk jasa perbankan yang sesuai syariah, yangmana kita sebagai praktisis dari sebuah lembaga perbankan syariah wajib paham tidak hanya tahu tentang produk dan jasa layanannya saja tapi juga implementasinya dalam lembaga seperti apa aturan-aturan aplikasi dari produk dan jasa yang kita tawarkan juga harus tahu sehingga menjadi nilai lebih saat tidak hanya memberikan layanan saja tapi aplikasi yang memang sesuai.

Seperti yang dijelaskan dalam ketentuan LPPI terkait program pelatihan *teller* perbankan syariah yaitu meliputi materi organisasi dan tata kerja sistem *teller* pengenalan dan verifikasi dokumentasi dan uang palsu, tugas dan tanggung jawab *teller*, pengelolaan kas harian, *product knowledge*, *grafonomi*, *service excellence*, *role play* dan *study kasus*. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mengenai variable penunjang pelaksanaan pelayanan, dalam hal ini meyangkut ketelitian atau kecermatan, kecepatan,

kualitas, dan keramah-tamahan. Sedangkan berdasarkan *job describeteller* bertanggung jawab terhadap keamanan kas *teller* yang menjadi tanggung jawabnya karena *teller* tidak hanya seseorang yang menjalankan oprasional keluar masuknya uang kas tapi juga menyerahkan uang tunai dan dokumen transaksi keuangan mencurigakan kepada *supervisor*.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, maka menurut penulis baik pelatihan pengelolaan uang rupiah bagi *teller* perbankan syariah yang dilaksanakan oleh perusahaan dengan LPPI memiliki esensi materi yang sama khususnya dalam peningkatan profesionalitas kinerja bagi seorang *teller* dalam *performance* pelayanan yang baik bagi nasabah.

2. Ringkasan pelatihan PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta

Tabel 4.1 ringkasan pelatihan BPRS

No	PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta			LPPI		
	Pelatihan	Esensi pelatihan	Metode pelatihan	Pelatihan	Esensi pelatihan	Metode pelatihan
1.	Pelatihan <i>customer service</i>	Materi yang dibahas meliputi dasar-dasar perbankan syariah, peraturan perusahaan, <i>IB, product knowledge, KYC.</i>	<i>In house training, eksternal training, sharing season</i>	Pelatihan <i>customer service</i>	Materi yang dibahas meliputi fungsi dan peran <i>customer service, product knowledge</i> perbankan syariah, dasar-dasar pemasaran, <i>selling skilll, Know Your Customer</i> dan <i>Role Play.</i>	Program ini diselenggarakan secara klasikal dengan menerapkan kombinasi metode ceramah, diskusi dan <i>Role Play.</i>

2.	Pelatihan <i>teller</i>	Materi yang diberikan meliputi identifikasi uang palsu, KYC, <i>product knowledge</i> , pelayanan terstandarisasi SOP.	<i>Internal training, eksternal training, sharing season.</i>	Pelatihan <i>teller</i>	Materi yang dibahas meliputi organisasi dan tata kerja sistem <i>teller</i> pengenalan dan verifikasi dokumentasi dan uang palsu, tugas dan tanggung jawab <i>teller</i> , pengelolaan kas harian, <i>product knowledge, grafonomi, service excellence, role play</i> dan <i>study</i> kasus.	Program ini diselenggarakan secara klasikal dengan kombinasi metode ceramah, studi kasus, <i>role play</i> , diskusi dan simulasi peran yang dilakukan di mini bank.
3.	Pelatihan <i>marketing</i>	Materi dalam pelatihan ini mencakup tentang syariah <i>marketing, BI checking, service excellent, product knowledge, KYC, ESQ.</i>	<i>Inhouse training, eksternal training, sharing season.</i>	Pelatihan <i>marketing</i>	Materi yang dibahas meliputi perubahan cara berfikir, bersikap dan berperilaku, optimalisasi potensi diri untuk melayani dengan cara terbaik dan membangun komitmen pelayanan berkualitas tinggi. Beberapa materi yang akan disampaikan antara lain <i>New Paradigm</i> tentang “ <i>Sharia Marketing</i> ”, <i>Quality Service</i> dalam perpektif syariah, syariah <i>service language</i> , syariah <i>service appearance, handling difficult situation</i> , syariah <i>esprit et corps</i>	Program ini diselenggarakan dengan menggunakan metode ceramah, <i>indoor games</i> , simulasi, <i>roleplays</i> dan diskusi tim.
4.	Pelatihan <i>back office</i>	Materi dalam pelatihan ini mencakup tentang dasar-dasar perbankan	<i>Inhouse training, eksternal training, sharing season.</i>	Pelatihan akuntansi bank syariah	meningkatkan kemampuan pegawai atau <i>staff</i> bank syariah dalam melakukan pencatatan akuntansi	Program ini diselenggarakan secara klasikal dengan menerapkan kombinasi metode

		syariah, <i>Islamic banking, product knowledge</i> , pembukuan transaksi, informasi keuangan, laporan akuntansi.			yang cermat, akurat, lengkap dan sistematis sehingga dapat disusun laporan keuangan diperlukan sebagai alat pertanggungjawaban juga sebagai informasi penting dalam pengambilan keputusan manajemen. akuntansi pembiayaan <i>Mudharabah</i> pembiayaan <i>Mudharabah</i> dan <i>Musyarakah</i> , akuntansi <i>Ijarah, Qardh, Murabahah, Salam</i> dan <i>Istishna</i> , akuntansi ekuitas	Presentasi, studi kasus, dan diskusi.
--	--	--	--	--	---	---------------------------------------

3. Analisis kebutuhan

Dalam tahap analisis kebutuhan, direksi dan *supervisor* HRD & GA pada PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta mempertimbangkan deskripsi pekerjaan, jabatan, ketentuan perbankan yang berlaku dan kebutuhan yang ingin dipenuhi.

4. Desain pelatihan

Pelatihan yang diadakan di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta diadakan minimal delapan kali minimal dalam satu tahun. Perusahaan menyusun program pelatihan tersebut sendiridan mengikuti program pelatihan yang ditawarkan lembaga pelatihan kepada perusahaan. Tetapi diPT. BPRS Madina Mandiri

Sejahtera Yogyakarta mengadakan peningkatan pengetahuan dengan metode *sharing season* sekali dalam satu minggu dan yang mengikuti program tersebut adalah seluruh karyawan.

Dalam pelaksanaan metode *sharing season* masing-masing karyawan melakukan diskusi bersama dan sebelum melakukan metode tersebut para karyawan memilih undian berisi materi dari berbagai bidang kerja yang ada di perusahaan yang telah disiapkan. Dalam undian tersebut berisi tentang materi-materi yang harus dijelaskan atau dipresentasikan kepada seluruh rekan-rekan karyawan lainnya. Sehingga dalam metode ini belum tentu karyawan menjelaskan materi bidangnya. Undian tersebut bersifat *random* kepada seluruh karyawan. Contohnya, karyawan yang bidangnya pada *teller* belum tentu menjelaskan materi tentang *teller*. Bisa saja *teller* mendapatkan undian untuk menjelaskan materi tentang *marketing*. Agar pelatihan dapat tepat sasaran, perusahaan mewajibkan semua karyawan untuk mengikuti metode pelatihan tersebut.

5. Validasi

Penanggung jawab sumber daya insani pada PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta menentukan karyawan yang menjadi peserta pelatihan. Karyawan PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta wajib menjadi peserta pelatihan yang diselenggarakan oleh perusahaan.

6. Pelaksanaan program pelatihan

PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta menyelenggarakan pelatihan padakantor pusat. Untuk pelaksanaan pelatihan yang ditawarkan lembaga pelatihan tempat pelatihannya bermacam-macam tergantung dari lembaga yang menawarkan. Pada saat melaksanakan pelatihan, ada anggaran atau biaya yang digunakan tetapi anggaran atau biaya tersebut sudah disediakan dari perusahaan.

7. Evaluasi dan *follow-up*

Pelatihan sumber daya manusia pada PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dievaluasi dari penilaian pelaksanaan, materi, pemateri, peserta pelatihan oleh peserta pelatihan dan peserta *sharing season* dievaluasi oleh penanggung jawab pelaksanaan. Pegawai baru diPT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta yang menjadi peserta pelatihan dievaluasi kinerjanya oleh masing-masing manangernya. Penanggung jawab pelatihan menindaklanjuti evaluasi pelatihan dalam bentuk penyempurnaan dan tambahan dalam pelatihan.

Setelah penulis menganalisis, pelatihan pada PT. Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta pelatihan sudah dinilai efektif, dikarenakan pelatihan pada PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta minimal dalam satu tahun dilakukan pelatihan wajib delapan kali. Ditambah lagi dengan adanya pelatihan tambahan yang

selalu diikuti oleh perusahaan jika ada dari OJK dan BI maupun lembaga pelatihan perbankan syariah yang menawarkan pelatihan.

8. Hasil penelitian pada PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta

Dengan diadakannya pelatihan rutin pada PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta, hal tersebut mempengaruhi kinerja pegawai pada perbankan tersebut. Setelah penulis mengamati kinerja karyawan dan mengamati pada saat penulis melakukan wawancara pada pegawai PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta dari beberapa pegawai yang penulis wawancarai tersebut, pegawai sudah memahami pertanyaan wawancara tentang pelatihan yang penulis lakukan.

Setelah penulis mengamati, model pelatihan yang dilakukan pada PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta adalah dengan diadakannya pelatihan wajib minimal delapan kali dalam satu tahun dengan tiga model pelatihan, yaitu *house training* dan *external training*. Sedangkan pelatihan untuk pengembangan sumber daya manusia PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta menggunakan metode *sharing season* yang diadakan satu kali dalam satu minggu. *Sharing season* yang diadakan di Bank PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta berisi tentang segala materi yang ada dalam perusahaan seperti produk-produk, akad-akad, dan maupun SOP.

Ketika sedang mengadakan pelatihan pengembangan sumber daya manusia dengan menggunakan metode *sharing season* tersebut, perusahaan tidak menggunakan anggaran atau biaya karena dilaksanakan pada kantor PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta. Tetapi ketika mengadakan program pelatihan yang wajib diikuti atau mengikuti program pelatihan yang diadakan oleh lembaga pelatihan yang menawarkan pelatihan, perusahaan menggunakan anggaran, dan anggaran tersebut memang sudah disediakan dari kantor. Hal ini yang dilakukan agar kualitas pegawai diperbankan syariah tersebut dapat berkembang dengan cepat menyesuaikan perkembangan yang cepat pada perbankan syariah.

Dari 24 orang pegawai di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta, penulis melakukan wawancara pada 4 orang pegawai di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta yaitu terdiri dari *Supervisor HR&GA, Marketing, Customer Service, dan Teller*. Pada saat penulis melakukan penelitian di PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta, penulis mengamati bahwa pegawai di perbankan syariah tersebut melakukan *briefing* pada pagi hari. Isi dari *briefing* tersebut antara lain dengan mengadakan tadarus Al-qur'an bersama, kultum, *sharing* direksi/ SPV dan membahas koordinasi pekerjaan bagi masing-masing bagian bidang kerja pegawai PT. BPRSMadina Mandiri Sejahtera Yogyakarta. Hal ini membuktikan

bahwa PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta selalu ingin berkembang dalam kegiatan perbankan syariah.

Dari hasil pengamatan dan analisis penulis, model pelatihan yang digunakan oleh PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta, sudah ideal dan efektif. Hal tersebut dikarenakan jumlah pelatihan yang diadakan perusahaan terhitung banyak dengan berbagai macam model dan metode.

Karena PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta adalah lembaga keuangan yang besar memang sudah seharusnya BPRS tersebut selalu menerapkan banyak pelatihan rutin bagi karyawannya. Dari hasil analisis penulis, metode pelatihan PT. BPRS Madina Mandiri Sejahtera Yogyakarta seperti *in house training*, *external training*, dan *sharing season* sudah sesuai dalam praktek dan penerapannya.