

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum**

##### **1. Sejarah dan Profil PT. BPRS Margirizki Bahagia Bantul**

Perkembangan lembaga keuangan Islam atau Syari'ah bermula dari undang-undang pokok perbankan No. 7 Tahun 1992, yang isinya semakin memudahkan dan memberikan keleluasaan pada lembaga keuangan Syari'ah di Indonesia dalam melaksanakan segala kegiatannya. Hal ini semakin diperkuat dengan dikeluarkannya PP No. 27 tahun 1992 tentang bank dengan prinsip bagi hasil, kini semakin mudah untuk mendirikan bank, baik yang berbentuk Konvensional, Syari'ah, maupun Bank Perkreditan Rakyat.

Ide pendirian PT. BPRS Margirizki Bahagia didasari oleh kehadiran BMI di tengah-tengah masyarakat Indonesia yang dinilai sehat oleh Bank Indonesia sehingga dapat bersaing dengan bank-bank konvensional lainnya yang ada di Indonesia. Hal ini dikarenakan potensi untuk mendapatkan nasabah sebesar-besarnya dikarenakan jumlah umat islam di Indonesia sangat besar. Berkaca dengan kemunculan bank Syari'ah, maka mulai bermunculan BPR Syari'ah.

Daerah Istimewa Yogyakarta terutama di Banguntapan Bantul tampaknya menjadi pertimbangan yang berarti untuk merintis BPRS karena melihat potensi umat Islam di daerah itu cukup tinggi. Pada tahun 1993 terkumpul sebanyak 17 orang pemegang saham dan Ikatan

Cendekiawan Muslim Indonesia ( ICMI ) yang sepakat untuk menanamkan modal saham sebesar Rp. 1.000.000.000,00 dan modal disetor sebanyak Rp. 250.000.000,00 setelah kurang lebih satu tahun berdiri berdasarkan Surat Keputusan Menteri Kehakiman Republik Indonesia No. C24555 HT.01.01 tahun 1993, maka tanggal 08 Februari 1994 mulai di operasikan dan bertempat di Gedong Kuning No. 164 Kelurahan Banguntapan Bantul Yogyakarta dengan menetapkan sesuai dengan makna dari ayat sebagai berikut, yang artinya :

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالِكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ  
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ ۚ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ

رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

“ Hai orang-orang yang beriman janganlah kamu memakan harta sesama dengan jalan yang bathil kecuali dengan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu ( QS. An-Nisa: 29 )”, dan ayat yang artinya sebagai berikut :

مَا أَفَاءَ اللَّهُ عَلَىٰ رَسُولِهِ مِنْ أَهْلِ الْقُرَىٰ فَلِلَّهِ وَلِلرَّسُولِ وَلِذِي الْقُرْبَىٰ  
وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ وَابْنِ السَّبِيلِ كَيْ لَا يَكُونَ دُولَةً بَيْنَ الْأَغْنِيَاءِ مِنْكُمْ ۚ  
وَمَا آتَاكُمُ الرَّسُولُ فَخُذُوهُ وَمَا نَهَاكُمْ عَنْهُ فَانْتَهُوا ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ

شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٧﴾

“ Supaya harta itu jangan beredar diantara orang-orang kaya saja diantara kamu ( QS.Al-Hasyr : 7 )”.

Dalam pendiriannya, PT. BPRS Margirizki Bahagia melalui beberapa prosedur dengan perincian sebagai berikut:

- a. Membuat pendirian persetujuan prinsip kepada menteri keuangan yang dilampiri bukti pembukuan deposito ke Bank Indonesia sebesar Rp.50.000.000,00.
  - b. Membuat akta pendirian dengan akta notaris Umar Syamsudi, SH di Yogyakarta tanggal 25 Juli 1992 No.8.
  - c. Mengalami perubahan satu pada anggaran dasar dengan No. akta C2-HT.01-01-4.9833 menjadi PT. BPRS Margirizki Bahagia.
  - d. Perubahan II tanggal 2 Mei 1993 dengan No. Akta C2-HT01-01-4.1518 sampai sekarang.
  - e. Disahkan oleh Menteri Kehakiman RI tanggal 11 Juni 1993 No.024555 HT 01 tahun 1993.
  - f. Ijin operasi Menteri Keuangan No. 5040 Lembaran Negara RI tanggal 26 Oktober 1993 No.86.
  - g. Pada tanggal 8 Februari 1994, PT. BPRS Margirizki Bahagia resmi beroperasi.
2. Visi, Misi dan tujuan PT. BPRS Margirizki Bahagia Bantul

PT. BPRS Margirizki Bahagia yang berkedudukan di Jl. Parangtritis Km 3,5 Ruko Regency A-16 Bantul, Yogyakarta memiliki visi, misi dan tujuan sebagai berikut:

a. Visi PT. BPRS Margirizki Bahagia

Menjadikan PT. BPRS Margirizki Bahagia suatu bank syari'ah kebanggaan umat, yaitu sebagai salah satu bank kelasnya dalam ukuran-ukuran antara lain sebagai berikut :

- 1) Sehat, diukur dari segi hukum atau peraturan Bank Indonesia maupun diukur dari segi syari'ah.
- 2) Profitable.
- 3) Sahamnya diminati masyarakat.
- 4) Mempunyai jaringan kerja luas yang saling menguntungkan.
- 5) Sebagai tempat subur bagi pengembangan karir setiap karyawan muslim.

b. Misi PT. BPRS Margirizki Bahagia

Misi dari PT. BPRS Margirizki Bahagia adalah sebagai berikut:

- 1) Ikut berperan membangun ekonomi bangsa melalui peningkatan peran pengusaha muslim melalui lembaga keuangan syari'ah.
- 2) Memberikan laba yang wajar bagi para pemegang saham.
- 3) Mengelola PT. BPRS Margirizki Bahagia agar tumbuh sebagai perusahaan yang berkembang secara optimal.
- 4) Memberikan kontribusi yang positif bagi umat islam.
- 5) Mendidik tenaga yang ulet. Jujur dan professional dalam bidang perbankan syari'ah.

c. Tujuan PT. BPRS Margirizki Bahagia

Tujuan didirikannya PT. BPRS Margirizki Bahagia adalah sebagai berikut:

- 1) Mengangkat derajat dan martabat pengusaha muslim terutama masyarakat menengah bawah.
- 2) Meningkatkan pendapatan perkapita masyarakat.
- 3) Menambah lapangan pekerjaan bagi masyarakat terutama masyarakat sekitar PT. BPRS Margirizki Bahagia.
- 4) Mengurangi urbanisasi.
- 5) Membina semangat ukhuwah Islamiyah melalui kegiatan ekonomi.
- 6) Mengenalkan kepada masyarakat tentang sistem perbankan syari'ah.

3. Zona dan Layout

kondisi fisik BPRS Margirizki Bahagia kantor pusat memiliki gedung berlantai dua yaitu sebagai berikut:

- a. Lantai satu terdiri dari tempat Customer Service (CS), Teller, ruang tempat penyimpanan uang (brankas), ruang tunggu tamu, ruang dapur, mushollah dan toilet.
- b. Lantai dua terdiri dari Ruang Direktur Utama, Wakil Direktur, Ruang Marketing, Remedial, AO, ADM, SID, ACC dan toilet.

Kinerja secara keseluruhan karyawan PT. BPRS Margirizki Bahagia sudah sangat baik. Porsi pekerjaan dalam PT. BPRS

Margirizki Bahagia sangat jelas sehingga kegiatan operasional sehari-hari dapat berjalan dengan baik dengan begitu tidak ada pekerjaan yang terabaikan.

## **B. Produk**

### 1. Jenis Produk Tabungan & Simpanan PT. BPRS Margirizki Bahagia

Secara garis besar produk yang dihasilkan oleh PT. BPRS Margirizki Bahagia tidak jauh berbeda dengan BPR pada umumnya, yaitu terbagi dalam produk penghimpunan dana dan penyaluran dana. Hanya saja operasional produk dikembangkan berdasarkan prinsip syariah.

### 2. Produk penghimpunan dana

#### a. Jenis dan produk penghimpunan dana

Beberapa mobilisasi dana dari masyarakat dirancang dengan system bagi hasil, diantaranya terbagi menjadi dua kelompok besar, yaitu tabungan & deposito. Masing-masing dari dua produk tersebut akan diperinci kembali sesuai dengan kebutuhan nasabah ataupun sesuai dengan akad yang akan digunakan.

Misalnya pada tabungan terbagi lagi menjadi beberapa jenis tabungan, antarlain:

#### 1) Tabungan *Al-Wadi'ah*

Tabungan *Al-Wadi'ah* merupakan simpanan pada bank dengan akad *Al-Wadi'ah yad Dhamanah* yang penarikannya dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan menggunakan media slip penarikan dan pemindahbukuan lainnya. Dana yang

dihimpun oleh bank akan disalurkan untuk investasi sesuai dengan prinsip syariah.

## 2) Tabungan *Mudharabah*

Tabungan *mudharabah* merupakan sarana investasi & cara mudah menyusun rencana keuangan masa depan bagi nasabah (shahibul mal) yang menggunakan mekanisme bagi hasil (*revenue sharing*) dari hasil usaha bank. Mekanisme pembagian hasil usaha dengan menggunakan porsi nisbah yang disepakati bersama. Adapun tabungan dari jenis *mudharabah* yang dikembangkan yaitu:

### a) Tabungan pendidikan (SPP)

Simpanan masyarakat pada PT. BPRS Margirizki bahagia yang dikumpulkan untuk pembayaran SPP dan dapat diambil pada saat akan membayar SPP atau kondisi tertentu. Tabungan SPP menggunakan konsep *mudharabah*, dimana bagi hasil dari keuntungan pengelola dana akan menambah saldo tabungn SPP.

### b) Tabungan Qurban

Tabungan qurban yaitu tabungan bagi umat Islam untuk mempersiapkan diri menunaikan niat suci untuk berkorban dngan prinsip syariah *wadiah*. Dalam hal ini PT. BPRS Margirizki Bahagia bersedia menyediakan hewan qurban dan menyalurkan pada mustahik.

c) Tabungan Haji

Tabungan haji yaitu tabungan bagi umat islam dalam mempersiapkan diri untuk menunaikan rukun islam yang kelima, yaitu mnunaikan ibadah haji dengan prinsip syariah. Penarikannya dapat dilakukan pada saat pelaksanaan ibadah haji dan bank menjalin kerjasama dengan bank-bank yang ditunjuk sebagai pelaksana ONH oleh pemerintah.

d) deposito *Mudharabah*

Deposito mudharabah yaitu mulai berdasarkan syariah Islam dengan nisbah bagi hasil dengan jangka waktu 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan dan 12 bulan.

b. Prosedur Pembukaan serta Penutupan Tabungan dan Deposito

PT. BPRS Margirizki Bahagia memiliki syarat dan ketentuan umum bagi nasabah yang ingin membuka atau menutup tabungan dan deposito sebagai berikut :

- 1) Penabung adalah anggota masyarakat secara pribadi, yayasan, perkumpulan atau perusahaan.
- 2) Sebagai bukti tabungan, bank akan menerbitkan buku tabungan atas nama penabung dan mengirimkan *statement* setiap awal bulan.
- 3) Penyetoran, pengambilan dan perubahan saldo tabungan dicatat oleh bank dalam rekening tabungan atas nama penabung.
- 4) Pajak atas penghasilan keuntungan tabungan dipegang oleh

penabung.

- 5) Terhadap penutupan rekening tabungan, bank akan memungut biaya penutupan. Bagi tabungan perseorangan sebesar Rp. 1.000,00. Bagi badan usaha /yayasan sebesar Rp. 5.000,00.
- 6) Penutupan rekening tabungan yang dilakukan sebelum saldo mengendap selama 1 tahun sejak setoran pertama maka tidak diberikan keuntungan.
- 7) Penabung bertanggung jawab atas penggunaan slip pengambilan tabungan apabila terjadi penyalahgunaan yang merugikan bank.
- 8) Bank maupun penabung sewaktu-waktu berhak menghentikan hubungan rekening tabungan dengan pemberitahuan tertulis sebelumnya.
- 9) Bank berhak mengadakan perubahan-perubahan pada peraturan dan ketentuan tertentu.

Produk deposito yang dimiliki oleh PT. Margirizki Bahagia ini tidak dapat dipindah tangankan, namun dapat dijamin kepada pihak BPRS sebagai surat berharga dalam hal pengikatan dan penghapusan terhadap suatu kewajiban/hutang antara deposan & bank. Jika deposan meninggal dunia, deposito akan dibayarkan pada ahli warisnya. Namun apabila deposan terdiri dari dua orang atau lebih, berlaku ketentuan sebagai berikut :

- 1) Apabila salah satu/lebih deposan meninggal dunia maka deposito milik deposan yang masih hidup.

- 2) Apabila salah satu deposan/lebih, melarang pembayaran pada bank lain maka deposito tidak akan dibayarkan pada pihak maupun kecuali setelah deposan menyelesaikan perkaranya.

Dalam rangka kepentingan bank & uang tersebut, deposan menyetujui bahwa deposito akan dibayarkan kembali hanya pada tanggal jatuh tempo seperti yang dinyatakan dalam nota. Penarikan atas jumlah tersebut baik untuk sebagian atau seluruhnya sebelum tanggal jatuh tempo dengan sendirinya tidak dapat dilakukan.

Keuntungan bagi hasil atas depositi akan dibayarkan tiap bulan atau pada tanggal jatuh tempo sesuai dengan keinginan deposan. Untuk deposito yang jatuh tempo, tidak diberikan keuntungan bagi hasil lagi dan diperhitungkan sebagai titipan atau simpanan *yad-amanah*, namun deposan tetap memberikan ijin kepada bank untuk memanfaatkan uang tersebut sampai denganditariknya uang tersebut.

- c. Prosedur penyetoran dan penarikan dana.

Bagi nasabah, pada saat pengambilan dan penyetoran dana diadakan pula prosedur pengambilan serta penyetoran dana sebagai berikut:

- 1) Setoran pertama,
  - a) Bagi tabungan perseorangan sekurang-kurangnya Rp. 50.000,00 dan setoran selanjutnya minimum Rp. 5.000,00.
  - b) Bagi badan usaha atau yayasan setoran minimal Rp.

200.000,00 dan selanjutnya minimal Rp. 10.000,00.

- c) Setoran dengan cek atau bilyet giro bank lain apabila dananya baik (tidak ditolak) maka tanggal efektif tabungan adalah satu hari setelah tanggal penyetoran.
  - d) Penyetoran dan penarikan dana dapat dilakukan setiap jam kerja di kantor PT. BPRS Margirizki Bahagia, slip penyetoran dan pengambilan dinyatakan sah apabila dibubuhi stempel.
  - e) Setiap pengambilan tabungan harus disertai slip pengambilan tabungan yang telah disediakan oleh bank.
  - f) Dalam satu bulan pertama sejak pembukan tabungan, pengambilan dapat dilakukan dengan saldo tersisa,
  - g) Bagi tabungan perorangan Rp. 1.000,00
  - h) Bagi tabungan badan usaha atau yayasan Rp. 10.000,00
- d. Syarat-syarat administratif bagi calon nasabah

Sedangkan syarat-syarat administrative dari PT. BPRS margirizki Bahagia yang diperuntukkan pada nasabah tabungan dan deposito sebagai berikut:

- 1) Mengisi formulir aplikasi tabungan dan deposito.
- 2) Menyerahkan fotocopy KTP/SIM/Identitas lainnya yang masih berlaku.
- 3) Setoran pertama tabungan minimal Rp. 50.000,00.
- 4) Setoran pertama deposito minimal Rp. 500.000,00.

e. Prosedur bagi hasil

Berbeda dengan bank konvensional, pada bank syariah digunakan system bagi hasil untuk menentukan imbalan yang diberikan kepada nasabah penyimpan dana maupun keuntungan yang diperoleh dari penyaluran dana.

Perhitungan bagi hasil :

- 1) Nisbah bagi hasil ditetapkan oleh bank pada saat pembukaan tabungan dan bank berhak sewaktu-waktu merubah *nisbah* bagi hasil tersebut.
- 2) Keuntungan dihitung atas dasar saldo rata-rata harian yang terdapat dalam satu bulan yang bersangkutan dengan minimum saldo rata-rata Rp. 10.000,00
- 3) Atas izin nasabah, bank memotong 2,5% dari keuntungan yang diperoleh untuk zakat.

3. Produk Penyaluran Dana

a. Prinsip Jual Beli

Pada penyaluran dana dengan prinsip Jual terbagi atas dua jenis yaitu :

1) Pembiayaan *Murabahah*

Bank membiayai pembelian yang diperlukan nasabah dengan system pembayaran kemudian. Dalam pelaksanaannya dilakukan dengan cara bank membeli atau member kuasa kepada nasabah untuk membelikan barang yang diperlukan

atas nama bank. Selanjutnya bank menjual barang tersebut kepada nasabah ditambah sejumlah keuntungan untuk dibayar nasabah pada jangka waktu tertentu, sesuai dengan kesepakatan bank dengan nasabah.

b. Pembiayaan Al-Ba'i Bitsaman Ajil

Bank membiayai pembelian suatu barang dengan system pembayaran angsuran. Dalam pelaksanaannya dilakukan dengan cara bank membeli atau member kuasa kepada nasabah untuk membelikan barang yang diperlukan atas nama bank. Selanjutnya bank menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga pokok ditambah sejumlah keuntungan yang dibayar secara angsuran berdasarkan kesepakatan bersama antara bank dengan nasabah.

Ketentuan mengenai besarnya nisbah bagi hasil, ditetapkan sedemikian rupa dengan dasar pertimbangan untuk dapat menutup seluruh pembiayaan (biaya-biaya) termasuk biaya dana, biaya operasional serta menghasilkan keuntungan yang cukup untuk menjaga kelangsungan kegiatan PT. BPRS Margirizki Bahagia.

c. Prinsip Bagi Hasil

Pada pembiayaan dengan prinsip bagi hasil terbagi atas dua jenis, yaitu:

1) Pembiayaan Al Mudharabah

Pada pembiayaan al mudharabah pihak bank menyediakan 100% pembiayaan bagi usaha untuk kegiatan

pengusaha, selanjutnya nasabah mengelola usaha tersebut tanpa campur tangan dari pihak bank. Tetapi bank mempunyai hak mengajukan usul dan melakukan pengawasan. Bank mendapatkan imbalan atau keuntungan yang besarnya telah ditetapkan berdasarkan nisbah yang telah disetujui oleh kedua belah pihak. Apabila terjadi kerugian, maka kerugian akan ditanggung oleh bank kecuali atas dasar kelalaian nasabah.

## 2) Pembiayaan Al-Musyarakah

Pada pembiayaan al-musyarakah bank menyediakan sebagian dana pembiayaan bagi usaha atau kegiatan dari pengusaha. Sebagian dana lainnya disediakan dari pengusaha atau nasabah tersebut. Bank bersama mitra usaha mengadakan kesepakatan tentang pembagian keuntungan yang berdasarkan perjanjian kedua belah pihak. Apabila terjadi kerugian, maka kerugian tersebut akan ditanggung bersama sesuai dengan pangsa pembiayaan masing-masing.

## d. Pembiayaan atas dasar al-Ijarah/sewa

Pembiayaan al-ijarah adalah akad sewa menyewa barang antara bank dengan penyewa, setelah masa sewa berakhir barang sewa dikembalikan kepada pihak bank.

## e. Pembiayaan Kebijakan

### 1) Qardh

Akad pinjaman dari bank kepada tertentu (nasabah) yang

dikembalikan dengan yang sama sesuai pinjaman. Pihak bank dapat meminta jaminan atas pinjaman kepada nasabah. Pengembalian pinjaman dapat dilakukan secara angsuran atau sekaligus.

## 2) Qard ul-hasan

Bank menyediakan fasilitas dana kepada nasabah tanpa mengharap imbalan dari nasabah. Fasilitas ini biasanya diberikan kepada nasabah dalam rangka pelaksanaan kewajiban sosial terhadap yang betul-betul membutuhkan dan berhak menerimanya yang wajib dikembalikan dengan jumlah yang sama sesuai pinjaman.

### **C. Data Informan**

Dalam penelitian ini peneliti memperoleh informasi melalui informan yaitu karyawan yang telah mengikuti beberapa tahap pelatihan perbankan baik pelatihan yang diadakan oleh perusahaan sendiri maupun pelatihan diluar instansi. Adapun para informan yaitu terdiri dari bagian HRD, Accounting, Marketing, Account Officer dan terakhir bagian IT. Selebihnya informan memperoleh informasi dari Dosen bidang keahlian MSDM dan menyebar kuisisioner kepada nasabah yang bertransaksi di PT. BPRS Margirizki Bahagia Bantul.

Tabel 3.1 Data Informan Karyawan melalui wawancara yang mengikuti program pelatihan di PT. BPRS Margirizki Bahagia Bantul.

No	Nama	Jabatan	Waktu Wawancara	Lama Bekerja
1	Sri Hstuty, S.Si	Accounting	29 Mart 2016	3,5 tahun
2	Budi Hendrawan, SE	Markettinng	2 April 2016	3,5 tahun
3	Mahmud Fauzi, S.E.I	AO	2 April 2016	4 tahun
4	Devi. R.A	HRD	6 April 2016	7 tahun
5	Ika Indarwati, Kom	IT	6 April 2016	3 tahun
6	M. Zakiy Ishak, S.EI, M.Sc	Dosen Bidang Keahlian MSDM	17 Mei 2016	-

#### D. Hasil Penelitian

##### 1. Bentuk-bentuk Program Pelatihan sdm untuk meningkatkan Produktivitas Kerja di PT. BPRS Margirizki Bahagia Bantul

untuk mencapai produktivitas kerja sdm, MRB selalu mengadakan program pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan karyawan. Dalam hal ini MRB memberikan bentuk-bentuk pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan karyawan, dengan begitu akan memudahkan karyawan dalam mengerjakan tugasnya dalam bekerja.

Hasil wawancara peneliti dengan informan yang menjelaskan tentang bentuk-bentuk pelatihan sdm di MRB yaitu sebagai berikut:

Program pelatihan di MRB biasanya di gunakan untuk pembaharuan, sebagai contoh jika ada pembaharuan produk-produk baru biasanya diadakan pelatihan, selanjutnya ada perubahan sistem dari BI juga diadakan pelatihan, atau jika ada sistem yang harus diperbaiki diadakan pelatihan, dan lainnya. Kemudian jika semangat kerja atau kinerja mulai menurun diadakan pelatihan tentang *motivation training*, *ountbound* dan lainnya. bentuk-bentuk pelatihan seperti itu yang sering diadakan di PT. BPRS Margirizki Bahagia. (Wawancara dengan ibu Devi selaku HRD, tanggal 06 April 2015).

Peneliti juga akan memaparkan hasil wawancara dari ibu Devi selaku HRD di BPRS MRB yang sudah bekerja kurang lebih 7 tahun. Salah satu tugas dari ibu Devi yaitu menyelenggarakan pelatihan sdm di perbankan dan juga menyiapkan pelatihan sesuai kebutuhan karyawan. Sehingga, informasi dari ibu Devi sangat diperlukan oleh peneliti sebab ibu Devi Paham dengan baik apakah pelatihan di MRB sudah sangat memberikan efek yang baik atau belum untuk karyawan.

Tujuan dari pelatihan di MRB adalah untuk menambah pengetahuan karyawan, keterampilan karyawan, mampu meningkatkan kualitas kerja karyawan sehingga produktivitas karyawan semakin baik, profesionalitas dalam bekerja, semangat dalam bekerja dan lainnya yang dengan demikian bisa mencapai visi dan misi perusahaan. (Wawancara dengan ibu Devi selaku HRD, tanggal 06 April 2015).

Pernyataan ibu Devi sesuai dengan teori yang dipaparkan oleh Merwansyah (2014: 156). Menurutnya tujuan pelatihan adalah agar individu dalam situasi kerja dapat memperoleh kemampuan untuk mengerjakan tugas-tugas atau pekerjaan tertentu secara memuaskan.

Pelatihan memiliki satu atau lebih tujuan-tujuan berikut ini: 1) meningkatkan kesadaran diri individu; 2) meningkatkan keterampilan individu dalam satu bidang keahlian atau lebih; dan/ atau 3) meningkatkan motivasi individu untuk melaksanakan tugas atau pekerjaannya secara memuaskan. Melalui peningkatan kemampuan dan kinerja individu dan kelompok, program pelatihan pada gilirannya diharapkan dapat meningkatkan kinerja organisasi.

Setelah pelatihan banyak manfaat yang di dapat oleh karyawan, baik itu dari sisi kinerjanya maupun pengetahuannya. Dari sisi pengetahuan ilmu yang di peroleh mejadi bertambah, dari sisi kinerjanya kecekatan dan keterampilan bekerja semakin baik, dari beberapa karyawan *team work* nya juga saling membantu, semua itu terlihat perbedaannya dari sebelum mengikuti pelatihan dan setelah megikuti pelatihan. (Wawancara dengan ibu Devi selaku HRD, tanggal 06 April 2015).

Menurut Mangkuprawira (2011: 134-137) menjelaskan yang pertama Manfaat untuk perusahaan diantaranya yaitu 1. Memperbaiki pengetahuan dan keterampilan pada seemua tingkat perusahaan. 2. Membantu orang untuk mengidentifikasi tujuan perusahaan. 3. Memperbaiki hubungan antara atasan dan bawahan. 4. Belajar dari karyawan yang dilatih. 5. Membantu dalam pengembangan keterampilan kepemimpinan, motivasi, loyalitas, sikap yang lebih baik, dan aspek-aspek lainnya yang menampilkan pekerja dan manajer yang sukses. 5. Membantu meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja.

Manfaat kedua yaitu manfaat untuk individual diantaranya 1. Membantu individu dalam mengambil keputusan yang lebih baik dan pemecahan masalah yang efektif. 2. Melalui pelatihan, pertumbuhan prestasi, bertumbuhnya motivasi di dalam setiap individu, tanggung jawab dan kemajuan di internalisasikan dan dilaksanakan. 3. Membantu seseorang dalam mengembangkan keterampilan dalam berbicara dan mendengarkan, juga keterampilan menulis. Manfaat yang terakhir yaitu manfaat untuk personal, hubungan manusia, dan pelaksanaan kebijakan antara lain 1. Memperbaiki komunikasi antara kelompok dan individual. 2. Memperbaiki keterampilan hubungan lintas personal. 3. Menyediakan lingkungan yang baik untuk belajar, berkembang dan koordinasi. 4. Membuat perusahaan menjadi tempat yang lebih baik untuk bekerja dan hidup.

## **2. Evaluasi Program Pelatihan SDM di PT. BPRS Margirizki Bahagia Bantul**

Setelah pelatihan diselenggarakan, komponen terpenting dari pelatihan yaitu mengevaluasi, jika tidak ada evaluasi, sebagai penyelenggara pelatihan tidak akan tahu kekurangan-kekurangan dari program pelatihan yang telah diselenggarakan. Evaluasi mempunyai andil yang sangat besar untuk mengetahui program pelatihan sudah berhasil atau tidaknya. Evaluasi adalah sebuah program atau sebuah kegiatan untuk melihat reaksi/hasil, sebagai contoh ketika memiliki dampak yang signifikan atau tidak. Sejauh ini bentuk-bentuk pelatihan

yang ada masuk ke masing-masing karyawan dalam artian cukup memberikan pemahaman yang mendalam untuk karyawan. Sistem evaluasi di MRB sendiri biasanya diskusi dengan apa yang telah di dapat dari pelatihan, dari diskusi maka terlihat reaksi setelah mengikuti pelatihan. Peran evaluasi sendiri cukup menentukan dalam keberhasilan sebuah bentuk pelatihan.

Mengevaluasi hasil dari beberapa bentuk-bentuk pelatihan yang telah diikuti, hampir semua karyawan ikut untuk menyesuaikan mana yang layak untuk diterapkan atau masih sangat teoritis dan belum sesuai praktek lapangan. Standar ukuran atau kriteria penilaian hasil evaluasi program pelatihan yang telah dilaksanakan biasanya mengikuti kesesuaian teori yang sudah diterapkan oleh MRB. (Wawancara dengan ibu Devi selaku HRD, tanggal 06 April 2015).

Hasil wawancara peneliti dengan informan yang menyatakan bahwa setelah program pelatihan karyawan menyampaikan usulan-usulan untuk perbaikan program pelatihan kedepannya, hasilnya yaitu sebagai berikut :

Sebagai karyawan kita hanya menyampaikan usulan-usulan saja nanti tergantung manajemen perusahaan MRB yang memutuskan kedepannya untuk pelatihan, kadang ada yang di tampung dulu kadang ada yang di kedepankan dulu salah satunya. (Wawancara dengan Budi Hendrawan, SE, tanggal 02 April 2016).

Adapun informan lain yaitu sebagai berikut:

Setiap evaluasi semua di sampaikan, dengan begitu sebagai penyelenggara jadi tau kekurangan-kekurangannya, dan kedepannya bisa diperbaiki. Sejauh evaluasi berjalan, para peserta mampu mengaplikasikan hasil program pelatihan yang telah dilaksanakan karena memang tidak bisa dipungkiri bahwa program pelatihan menambah pengetahuan untuk membantu karyawan di masing-masing tugasnya.

(Wawancara dengan ibu Devi selaku HRD, tanggal 06 April 2015).

Hasil evaluasi dalam PT. BPRS Margirizki bahagia selain mengevaluasi dengan diskusi, BPRS Margirizki bahagia juga menggunakan media evaluasi tertulis. Media evaluasi tertulis dalam MRB yaitu dengan memberikan soal-soal dari pelatihan yang telah diikuti oleh peserta. Setelah peserta mengikuti program pelatihan, peserta pelatihan mengerjakan soal-soal dari materi yang telah diikuti. Soal-soal yang diberikan oleh karyawan pun mengenai materi yang telah disampaikan dalam pelatihan. Setelah itu jika soal telah dikerjakan oleh para peserta, lalu soal-soal itu di nilai oleh pemateri. Jika nilai yang didapat maksimal atau sudah baik maka pengetahuan yang didapat dari program pelatihan sudah memberikan pemahaman yang mendalam bagi para karyawan. Namun jika nilai yang didapat oleh peserta tidak maksimal maka program pelatihan kurang memberikan hasil yang signifikan untuk karyawan atau tidak berhasil.

Menurut (Tjahjono, 2009: 13-14), untuk mengevaluasi keeffektifan program pelatihan, perlu dilihat outcome dari program tersebut yang dapat dikategorikan sebagai: *outcome kognitif*, keterampilan *based outcome*, *affective outcome*, *result* dan *return on investment*.

1) *Outcome kognitif*, dinilai dengan mengadakan tes tertulis mengenai sejauh mana peserta pelatihan familiar dengan prinsip, fakta, teknik prosedur dan proses yang menjadi fokus dari pelatihan.

- 2) Keterampilan *based outcome*, merupakan keterampilan teknis atau motor termasuk pula keterampilan pembelajaran dan penggunaan keterampilan dalam pekerjaan (keterampilan transfer). Se jauh mana peserta pelatihan mempelajari keterampilan dapat di evaluasi dengan mengamati kinerja mereka dalam *work sample*.
- 3) *Affektive outcome*, meliputi sikap dan motivasi yang salah satunya berupa reaksi peserta terhadap program pelatihan meliputi fasilitas, pelatih dan materi. Informasi ini berguna untuk mengidentifikasi apa yang mendukung dan menghambat pembelajaran dan biasanya dikumpulkan saat penutupan program.
- 4) *Result*, digunakan untuk menilai seberapa menguntungkan program pelatihan bagi perusahaan. Contoh pengukuran *result* meliputi pengurangan biaya terkait dengan turnover pekerja dan kecelakaan kerja, peningkatan produksi, perbaikan kualitas produk atau pelayanan kepada pelanggan.
- 5) *Return On Investment (ROI)*, merupakan perbandingan manfaat finansial program pelatihan dibandingkan dengan biayanya. Biaya langsung meliputi gaji dan benefit untuk semua pekerja yang terlibat dalam pelatihan termasuk peserta pelatihan, instructor, konsultan dan pekerja yang mendesain program, sewa atau pembelian peralatan dan kelas atau biaya perjalanan.

### **3. Hasil Program Pelatihan sdm di PT. BPRS Margirizki Bahagia Bantul**

Sesuai data yang diperoleh oleh peneliti bahwa selama ini evaluasi tertulis program pelatihan yang ada di MRB sudah maksimal, ketika para karyawan diadakan test tertulis para karyawan mendapatkan nilai yang maksimal dan sudah baik. Terbukti bahwa materi yang disampaikan dalam program pelatihan memberikan pengetahuan dan pemahaman yang mendalam oleh para peserta yaitu karyawan PT. BPRS Margirizki Bahagia.

Dari semua bentuk-bentuk pelatihan, setelah mengikuti pelatihan produktivitas kerja karyawan semakin meningkat, semakin membaik dan memberikan sumbangsih kinerja yang baik pula, dari program pelatihan sendiri tidak hanya memberikan suguhan materi, tetapi juga ada *motivation training* dan *outbound* untuk menyuntik semangat karyawan juga. Selanjutnya, setelah mengikuti pelatihan menjadikan karyawan minim melakukan kesalahan. Dengan begitu dapat ditarik kesimpulan bahwa program pelatihan di MRB sudah sangat membantu. (Wawancara dengan ibu Devi selaku HRD, tanggal 06 April 2015).

Adapun informan lain juga menjelaskan bahwa:

keahlian karyawan meningkat setelah mengikuti pelatihan. sebagai contoh peningkatan ketelitian pada karyawan meningkat, pelatihan juga berpengaruh dengan semangat kerja karyawan, memberikan pemahaman yang mendalam bagi karyawan, pelatihan juga membantu karyawan dalam mengatasi masalah yang ada dalam perbankan, dan memicu prestasi kerja. Media pelatihan sudah cukup memadai dan lengkap, lingkungan pelatihan sudah cukup nyaman juga bersih. (Wawancara dengan bapak Mahmud Fauzi sebagai AO, tanggal 02 April 2016).

Informan selanjutnya memaparkan sebagai berikut:

Pelatihan yang diadakan oleh MRB sendiri dengan pelatihan yang diadakan oleh instansi lain mempunyai perbedaan dari segi ini lingkup partnernya, kalau hanya terbatas di jogja berarti kita hanya mengetahui orangnya itu-itu saja, kalau disini disebutkan asbisindo lingkungannya. Jika pelatihan diluar instansi misalnya disolo sebagai karyawan dapat mengetahui jabatan yang sama dari instansi lain dan bisa *sharring* ilmu. (Wawancara dengan ibu Hastuti selaku Accounting, tanggal 29 Maret 2016).

Faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas menurut Muflihin (2009: 3-4) adalah menyelenggarakan program latihan, baik didalam maupun luar perusahaan untuk dapat meningkatkan ketrampilan yang pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas kerja setiap karyawan.

Program pelatihan memberikan banyak sekali manfaat. pelatihan selama ini sangat membantu dalam pekerjaan sehari-hari, pengetahuan juga bertambah dalam artian semakin mengetahui produk syari'ah seperti pembiayaan itu sendiri. Pelatihan juga sangat berpengaruh dengan semangat kerja, kalau *marketing* sendiri mengetahui ilmu-ilmunya bagaimana cara menemui nasabah tau bagaimana cara mengecek karakter nasabah itu jadi tambah semangat. Untuk pelatihan yang diadakan diluar instansi Mendapat relasi dari teman, selanjutnya dapat relasi dari bank lain, otomatis mendapat teman baru dan tentunya bisa *sharring* ilmu dengan begitu terjalin semakin erat. (wawancara dilakukan pada tanggal 30 maret 2016 pukul 09.00. Bapak Budi selaku *Marketing*)

Komitmen kerja terhadap perusahaan dapat timbul karena kerja dapat terbantu dengan program pelatihan. bapak Budi menjelaskan bentuk-bentuk pelatihan yang ada di MRB ini, seperti motivasi diisi oleh motivator dan *outbound* untuk menguji kerjasama *team*. Pelatihan di MRB sebenarnya bukan hanya mengikuti standar dari BI saja, para karyawan sudah diarahkan seperti bapak Budi sendiri *marketing* diarahkan ke *marketing*. Dengan semua itu sudah sangat membantu produktivitas kerja karyawan. Untuk kondisi ketika pelatihan sendiri seperti lingkungan semua nyaman dan bersih, media yang dipakai

selama ini cukup memadai. (wawancara dilakukan pada tanggal 30 maret 2016 pukul 09.00. Bapak Budi selaku *Marketing*)

Terakhir yaitu informan yang menjelaskan hasil dari program pelatihan yang membantu mempermudah tugasnya, penjelasannya yaitu sebagai berikut:

Selama ini program pelatihan dibagian IT lingkupnya *Upgrade* jika ada perubahan/pembaharuan sistem di BI, pelatihan umum juga wajib mengikuti , jadi menambah ilmu tidak hanya di bagian IT. (Wawancara dengan ibu Ika selaku IT, tanggal 13 April 2016).

Selebihnya pelatihan sama seperti lainnya bu Ika menjelaskan semakin membaik pekerjaannya dan lebih produktif. Menurut Reza dan Khatimah (2011) islam mengajarkan umatnya untuk mengisi hidupnya dengan bekerja dan tidak membiarkan waktunya terbuang percuma. Islam juga menganjurkan umatnya untuk berproduksi dan berperan dalam berbagai bentuk aktifitas karena itu bekerja secara produktif merupakan amanat ajaran islam. Islam memberkati pekerjaan dunia ini dan menjadikannya bagian dari ibadah dan jihad dan Allah akan melihat dan mempertimbangkan apa yang telah dikerjakan manusia.

#### **4. Kendala/Kekurangan program pelatihan di PT. BPRS Margirizki Bahagia Bantul**

Pejelasan di atas yaitu penjelasan dari manfaat pelatihan dan hasil baik dari program pelatihan itu sendiri. Penulis masih akan menjabarkan hasil wawancara terkait dengan kendala-kendala selama pelatihan dan kekurangan-kekurangan dari program pelatihan. Adapun kendala dalam program pelatihan yaitu sebagai berikut:

Kendala masih terlalu banyak teori secara praktek masih kurang prakteknya sendiri lebih banyak dari senior bukan dari pelatihan, dari beberapa materi itu dirangkum jadi satu, waktunya kurang banyak dari pemateri contohnya sekarang materi pembiayaan itu dijelaskan lebih detail lagi. Selama ini pelatihan banyak materi tabungan, pembiayaan, perhitungan jadi satu waktunya kurang maksimal dan kurang efisien. (wawancara dengan bapak Mahmud Fauzi)

Menurut Kasmir (2011: 156-158), memaparkan bahwa suatu pelatihan dikatakan efektif jika hasil dari pelatihan tersebut dapat mencapai tujuan organisasi, meningkatkan kemampuan sumber daya manusia yang berlaku dalam waktu yang relatif singkat dengan metode yang lebih mengutamakan praktek daripada teori.

Pembicara selama ini ada dari dua genre yang berbeda, yang pertama dari praktisinya atau orang yang mempraktekkan bisa dibidang direksi, kemudian satu lagi itu dari yang membuat peraturan OJK atau BI, dan yang dialami biasanya kadang-kadang ada perbedaan, antara pembuat peraturan dan praktisinya, jadi kalau dari karyawan sendiri lebih ikut ke praktisi, karna sering mempraktekkan langsung mengaplikasikan. (Wawancara dengan ibu Hastuti selaku Accounting, tanggal 29 Maret 2016).

Menurut Zainal dkk (2014: 163-164) menyebutkan bahwa pelatihan sebagai bagian pendidikan yang menyangkut proses belajar untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan diluar sistem pendidikan yang berlaku dalam waktu yang relatif singkat dengan metode yang lebih mengutamakan pada praktik daripada teori. Sementara itu keterampilan adalah meliputi pengertian *physical skill*, *social skill*, *managerial skill* dan lain-lain.

Kendala di IT sendiri, menghidupkan kembali web yang sudah lama non aktif, pelatihan disini dibutuhkan terutama tentang membangun web dan strategi mempromosikan lewat internet. (wawancara dengan ibu ika selaku IT)

Promosi di MRB ini diakui kurang, karena memang selama ini yang dilakukan hanya sekedar nyebar-nyebar brosur saja dan *marketing* kadang kala ikut pameran perbankan syari'ah juga. Pelatihan di MRB yang sering diadakan itu terkait pembahasan umum, kadang ikut *upgrade* dari BI, *Accounting*, Pembiayaan, produk-produk dan lainnya. Sedangkan pelatihan tentang promosi jarang diadakan, selanjutnya web di MRB tidak jalan, sempat difikirkan akan diadakan pelatihan khususnya bagian IT, supaya website berjalan/berproses kembali dan bisa mempromosikan MRB lewat internet dengan membuat promo-promo yang menggiurkan serta *upgrade* yang lainnya juga mungkin dalam waktu dekat web dan tambah facebook akan aktif sehingga promosi di MRB semakin maju, karena memang di jaman sekarang juga mayoritas masyarakat melihat segala sesuatu melalui internet, walau bagaimanapun web untuk sebuah instansi sangat diperlukan, namun semua itu dilakukan bergilir dan ditampung terlebih dahulu.

Dari MRB sendiri memperhatikan hal-hal yang disebutkan sebelumnya karena penting untuk diperhatikan. Sejauh ini MRB mencoba memahami apa yang dibutuhkan karyawan, seperti contoh ada hal-hal seperti ketidak efisienan dalam pelatihan, usulan-usulan seperti itu pasti ditampung dan diperbaiki saat pelatihan selanjutnya. Namun, biasanya dari ibu Devi sendiri memilih mana yang harus dikedepankan terlebih dahulu. Setiap bagian ada kekurangan masing-masing maka dari itu dibicarakan di setiap evaluasi, dan HRD pun tidak hanya diam pasti memikirkan untuk memperbaiki semua itu, salah satunya memperbaiki lewat diadakannya program pelatihan kembali.

Kekurangan-kekurangan dalam pelatihan sebenarnya juga masih perlu diperbaiki, seperti ketika peneliti mewawancarai beberapa informan, hampir semua karyawan menjelaskan bahwa pelatihan yang ada selama ini kurang terarah, dengan kata lain sebenarnya materi yang disampaikan sudah bagus dan pengetahuan karyawan bertambah. Akan tetapi jika terlalu banyak materi yang disampaikan dalam satu waktu itu kurang efisien. Peneliti juga melihat ketika dilapangan saat mengikuti pelatihan pemateri menyampaikan materi dengan begitu banyak pembahasan, jadi alangkah lebih baiknya jika setiap materi itu disampaikan secara terjadwal. Karena, jika dalam satu waktu karyawan mendapatkan begitu banyak materi itu justru terlalu memforsir karyawan, walau bagaimanapun belajar itu ada batasannya dan belajar yang terlalu di forsir itu juga tidak baik untuk pola pikir.

Kekurangan selanjutnya yaitu Peneliti mensurvei bahwa promosi di MRB termasuk kurang dan butuh pembaharuan, misalnya aktifkan kembali *website* yang sudah lama tidak aktif. Hal semacam ini perlu diperhatikan, *website* untuk sebuah instansi itu perlu. Di era globalisasi sekarang ini, masyarakat besar lebih menggunakan teknologi dan mencari segala sesuatu melalui internet. Banyak manfaat dari *website* jika diaktifkan kembali, sebagai contoh pasang promo-promo menggiurkan, pasang informasi-informasi terbaru dari MRB dan lainnya. Begitu banyak kegunaannya namun semua itu kurang perhatian besar, perlu terobosan baru untuk lebih

mengembangkan promosi di MRB. pelatihan tentang promosi perlu diadakan karena memang selama ini MRB terlalu banyak mengedepankan pelatihan-pelatihan telah disebutkan oleh peneliti sebelumnya. sosialisasi/pelatihan bagaimana menyusun strategi untuk mempromosikan MRB melalui web dan menghidupkan kembali *website* MRB.

Selanjutnya peneliti akan menjabarkan semangat bekerja karyawan yang semakin lama semakin menurun, memang sudah ada tindakan dari MRB sendiri. Namun, perlu adanya penambahan seperti diadakannya berapa jangka waktu untuk mengadakan *refreshing* untuk karyawan lebih di intensifkan kembali, karena selama ini MRB mengadakan setahun hanya dua kali saja.

Mengukur kinerja harus melihat dulu karyawan itu kekurangannya apa, kinerja kan bisa dilihat pertama kuantitas, kualitas, kinerja sama dengan orang lain/kelompok sama kepuasan.

Ada orang yang menghasilkan banyak produk tapi produknya tidak berkualitas misalkan dia menjahit baju, bajunya masih ada benang-benangnya, itu dia kuantitasnya dia bisa menghasilkan banyak namun kualitasnya kan tidak bagus. Kualitas, kuantitas dan bekerja sama dengan rekan kerja itu 3 yang paling utama yang harus diukur. (wawancara dengan bapak Zaki selaku Dosen pakar MSDM, pada tanggal 17 Mei 2016)

Untuk mendapatkan kinerja karyawan yang produktif salah satu tahapnya yaitu dengan mengadakan program pelatihan. Sejauh ini program pelatihan yang ada di MRB sudah memberikan efek yang positif terbukti dengan kinerja karyawan yang semakin produktif

sebagai contoh profesionalitas dalam bekerja semakin baik, keahlian dan ketelitian bekerja timbul, komitmen dalam bekerja semakin meningkat dan lainnya. Semua peningkatan karyawan yang semakin baik tidak terlepas dari ilmu-ilmu yang didapat dari program pelatihan. Setelah mendapat pengetahuan yang didapat dari program pelatihan, para karyawan juga ikut menyesuaikan materi yang layak untuk di aplikasikan dalam kinerja.

Program pelatihan terlihat berhasil atau tidaknya terlihat saat evaluasi, maka dari itu program pelatihan tidak terlepas dari evaluasi. Saat evaluasi semua peserta ikut berdiskusi dan memaparkan apa yang telah di dapat dan seperti yang disebutkan sebelumnya, karyawan mampu menyesuaikan materi yang tepat untuk diaplikasikan dalam lapangan. Evaluasi juga merupakan himbauan untuk kedepannya memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada dalam sebuah instansi dan program pelatihannya, karena semua itu harus ada perbaikannya pula. Data evaluasi tertulis yang didapat oleh penulis pun menunjukkan bahwa nilai yang didapat oleh para peserta sudah maksimal dan baik, karena materi yang disampaikan oleh pemateri sudah memberikan pemahaman yang mendalam. Oleh karena itu saat diadakan media evaluasi tulis peserta bisa menjawab dengan baik, dan nilai yang di dapat oleh para karyawan sudah mencakup standar maksimal dan baik. Dari semua penjabaran dan penjelasan diatas, peneliti memahami banyak hal, bahwa program pelatihan sangat

berperan penting dalam pengembangan karyawan, sdm bekerja dengan sangat baik tidak terlepas dari program pelatihan.

#### **E. Karakteristik Responden**

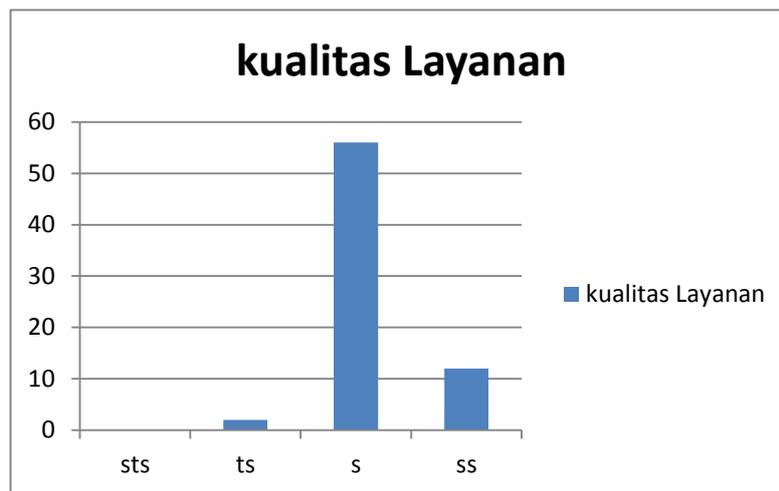
Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan tentang nasabah yang bertransaksi PT. BPRS Margirizki Bahagia Bantul dalam menilai layanan karyawan dan kinerja karyawan. Adapun sampel penelitian ini adalah nasabah PT. BPRS Margirizki Bahagia Bantul yang berada di Yogyakarta dan melakukan transaksi, baik berupa tabungan, pembiayaan dan lain-lain. Untuk mengetahui profil responden tersebut, maka karakteristik responden yang digunakan dilihat berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, pendapatan dan seberapa sering melakukan transaksi. Data responden diperoleh melalui penyebaran kuisisioner kepada 5 responden melalui kuisisioner tertulis. Adapun karakteristik responden nasabah PT. BPRS Margirizki Bahagia Bantul yang melakukan transaksi dalam menilai terhadap layanan karyawan dan kinerja karyawan yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.2 Data Responden nasabah di PT. BPRS Margirizki Bahagia Bantul berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, pendapatan dan seberapa sering melakukan transaksi.

No	Nama	P/L	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Pendapatan	Melakukan Transaksi
1	Rohima	P	S3	Pedagang	1.000.000 s/d 2.500.000	5 s/d 10x dalam sebulan
2	Martillah	P	SMP	Wiraswasta	1.000.000 s/d 2.500.000	Kurang dari 5x dalam sebulan
3	Eni	P	SMA	Wiraswasta	1.000.000 s/d 2.500.000	Kurang dari 5x dalam sebulan
4	Sujiman	L	SMA	Buruh Tani	Diatas 500.000	5 s/d 10x dalam sebulan
5	Heri	L	SMA	Wiraswasta	1.000.000 s/d 2.500.000	Kurang dari 5x dalam sebulan

## 1. Kualitas Layanan

Nasabah menilai bahwa layanan karyawan di PT. BPRS`Margirizki Bahagia Bantul sudah cukup membantu nasabah dalam bertransaksi.

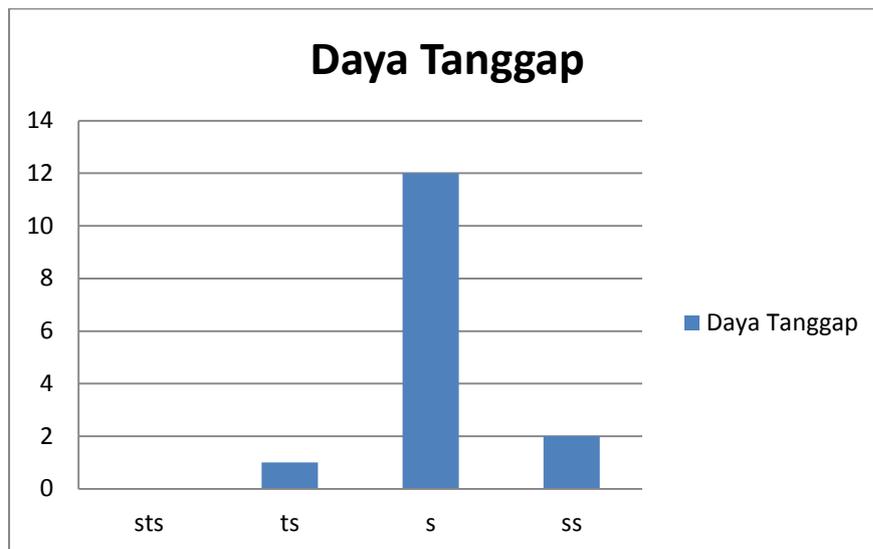


Gambar 3.1 Kualitas Layanan karyawan di PT. BPRS`Margirizki Bahagia Bantul sudah cukup membantu nasabah dalam bertransaksi (data diolah)

Grafik diatas menunjukkan bahwa nasabah PT. BPRS Margirizki Bahagia Bantul merasa sangat dibantu oleh layanan karyawan digunakan dengan 5 nasabah atau 56 yang menjawab setuju dan 12 menjawab sangat setuju kemudian 2 menjawab tidak setuju dan tidak ada atau 0 yang menjawab sangat tidak setuju.

## 2. Daya Tanggap

Nasabah menilai bahwa daya tanggap karyawan di PT. BPRS`Margirizki Bahagia Bantul memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

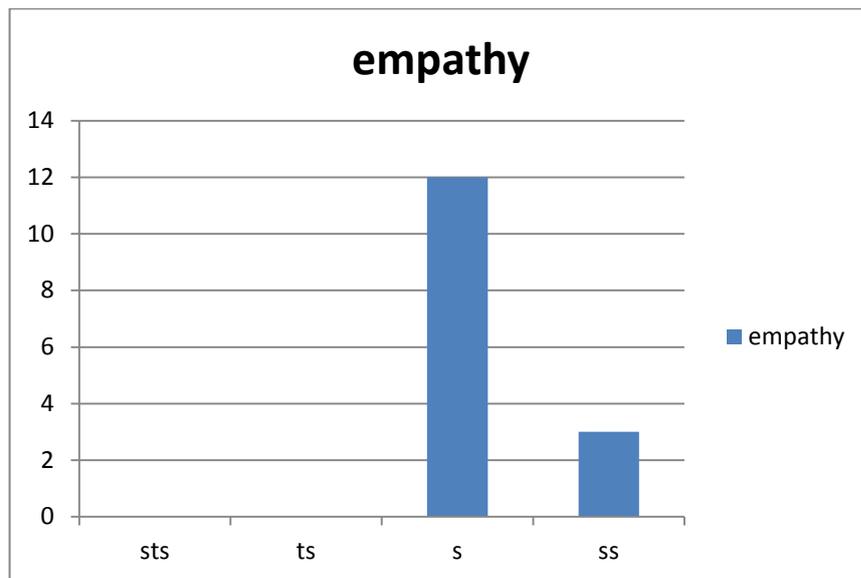


Gambar 3.2 daya tanggap karyawan di PT. BPRS`Margirizki Bahagia Bantul memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

Grafik tersebut menunjukkan bahwa nasabah PT. BPRS Margirizki Bahagia Bantul yang menjadi sampel menilai bahwa daya tanggap karyawan memudahkan nasabah dalam bertransaksi, karena bisa tanggap ketika nasabah bertanya. Sebanyak 12 menjawab setuju dan 2 menjawab sangat setuju kemudian 1 menjawab tidak setuju dan tidak ada atau 0 yang menjawab sangat tidak setuju.

### 3. Empathy

Nasabah menilai bahwa empathy karyawan di PT. BPRS`Margirizki Bahagia Bantul sangat membantu permasalahan nasabah.

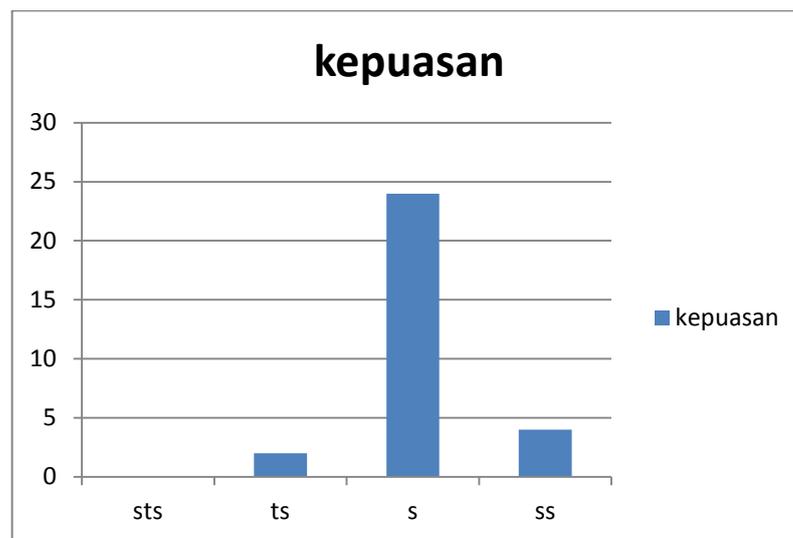


Gambar 3.3 karyawan PT. BPRS Margirizki Bhagia Bantul bersikap simpatik terhadap permasalahan nasabah.

Grafik tersebut menunjukkan bahwa nasabah PT. BPRS Margirizki Bahagia Bantul merasa bahwa karyawan bersikap empati terhadap permasalahan nasabah. Sebanyak 12 menjawab setuju dan 3 menjawab sangat setuju kemudian 0 menjawab tidak setuju dan tidak ada atau 0 menjawab sangat tidak setuju.

#### 4. Kepuasan

Nasabah merasa puas dengan karyawan di PT. BPRS`Margirizki Bahagia Bantul karena nasabah merasa senang dalam bertransaksi.



Gambar 3.4 Nasabah merasa puas dengan karyawan di PT. BPRS`Margirizki Bahagia Bantul karena nasabah merasa senang dalam bertransaksi.

Grafik diatas menunjukkan bahwa Nasabah merasa puas dengan karyawan di PT. BPRS`Margirizki Bahagia Bantul karena nasabah merasa senang dalam bertransaksi. Sebanyak 24 menjawab setuju dan 4 menjawab sangat setuju kemudian 2 menjawab tidak setuju dan tidak ada atau 0 menjawab sangat tidak setuju.