

BAB IV

LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

1. Gambaran Umum PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin

Berdasarkan hasil peneliti amati dan dapatkan informasi dari informan dalam objek penelitian bahwa kantor terdiri 4 lantai. Pada lantai pertama khusus melakukannya pelayanan Terlihat setiap harinya selalu banyak nasabah duduk menunggu untuk melakukan transaksi. Pada lantai atas khusus untuk karyawan yang *Account Officer* dan Operasional. Dengan karyawan saat ini berjumlah 40 orang untuk karyawan tetap dan 27 orang untuk *outsourcing* tenaga ahli daya gabungan dari cabang yang ada di banjarbaru.

2. Sejarah Singkat PT Bank Tabungan Negara

Bank Tabungan Negara, juga dikenal sebagai BTN, adalah badan usaha milik negara Indonesia yang menyediakan layanan keuangan perbankan. BTN awalnya didirikan di Batavia pada tahun 1897 dengan Postspaarbank (bank tabungan pos). Bank ini disegel dan diganti dengan Tyokin Kyoku atau Chokinkyoku pada tahun 1942, saat Jepang mengambil alih Indonesia. Bank ini diambil alih oleh pemerintah Indonesia dan diubah menjadi Kantor Pos Tabungan setelah proklamasi

kemerdekaan Indonesia. Setelah berbagai perubahan nama dan bentuk, nama dan bentuk resmi perusahaan saat ini diadopsi pada tahun 1963.

Kemudian, pada tanggal 29 Januari 1974, melalui Surat Menteri Keuangan Republik Indonesia No. B-49/MK/I/1974, pemerintah Indonesia menunjuk Bank BTN kembali sebagai wadah pendanaan proyek perumahan bagi masyarakat umum. Sejalan dengan itu, Bank BTN di Indonesia mulai menerapkan KPR (Kredit Pemilikan Rumah) pertama kali pada tahun 1976.

Dengan mulai beroperasinya sebagai bank umum dan menerbitkan obligasi pertama pada tahun 1989, Bank BTN memperluas bisnisnya. Karena keberhasilan Bank BTN di industri perumahan melalui fasilitas KPR, statusnya berubah menjadi PT Bank Tabungan Negara (Persero) pada tahun 1992. BTN diberikan izin untuk menjalankan usaha sebagai bank devisa pada tahun 1994. Setelah delapan tahun, pada tahun 2002, pemerintah memutuskan untuk menetapkan Bank BTN sebagai bank umum dengan konsentrasi pada penyelenggaraan pembiayaan perumahan tanpa subsidi melalui surat No. 5 – 544/MMBU/2002 yang dikeluarkan oleh Menteri Badan Usaha Milik Negara.

BTN Syariah, Unit Usaha Strategis (SBU) Bank BTN yang menjalankan bisnis syariah, mulai beroperasi pada 14 Februari 2005, ketika Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta didirikan. Pendirian SBU ini sebagai jawaban atas tingginya minat masyarakat dalam menggunakan jasa keuangan syariah, pemahaman akan manfaat prinsip-prinsip

Perbankan Syariah, kesadaran akan Fatwa MUI tentang bunga bank, dan penerapan hasil RUPS tahun 2004.

Berikut ini beberapa produk yang dihadirkan BTN Syariah, antara lain:

Produk dana		
Tabungan	Deposito	Giro
1. Tabungan BTN Batara IB	1. Deposito BTN IB 2. Deposito ON	1. Giro BTN IB 2. Giro BTN Prima
2. Tabungan BTN Prima IB	CALL BTN IN	IB
3. Tabungan BTN Haji dan Umroh		
4. BTN Tabynganku IB		
5. Tabungan Simpanan Pelajar IB		
6. Tabungan BTN Emas IB		

3. Visi dan Misi PT BTN Syariah

Visi

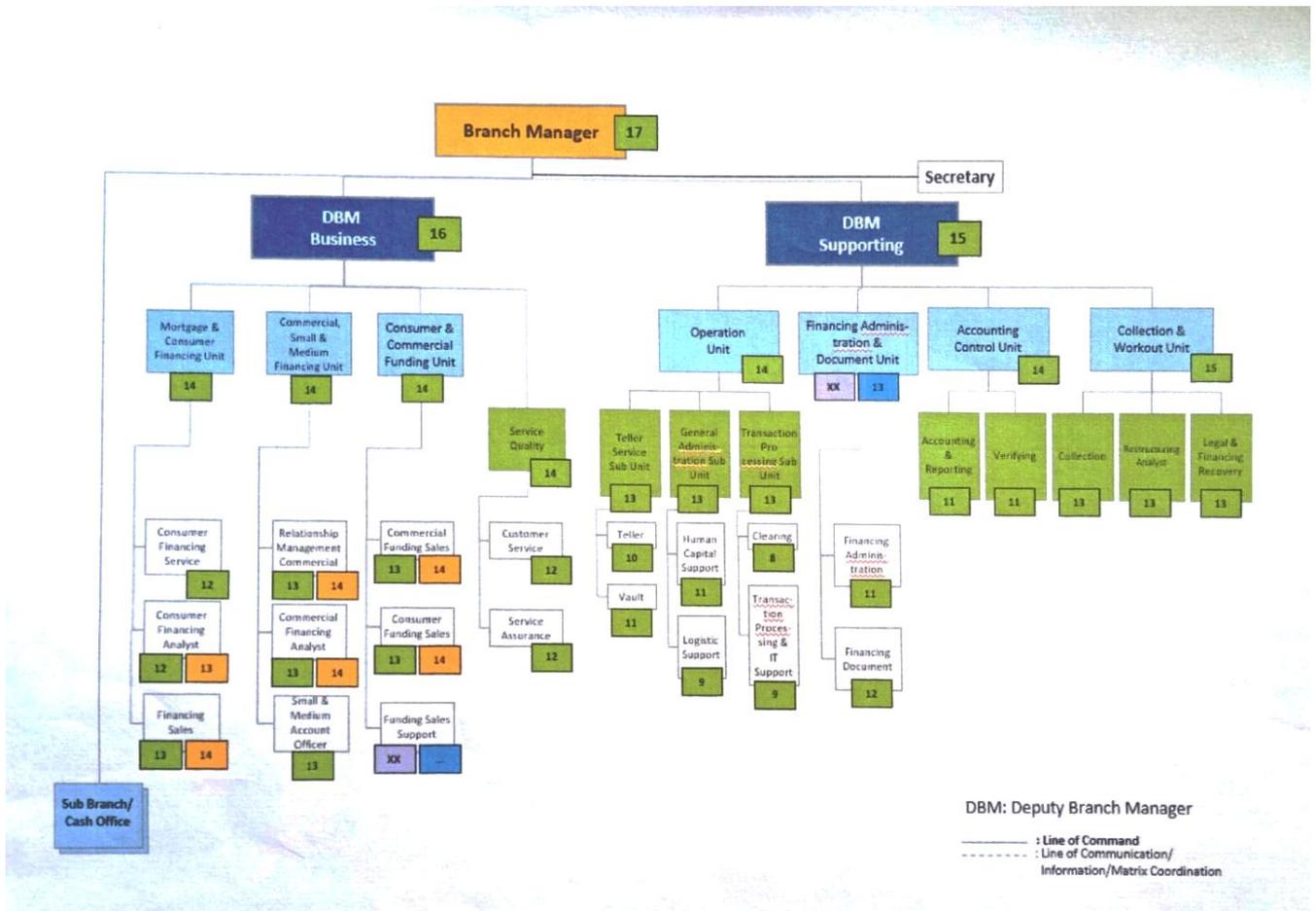
Menjadi Strategic Business Unit BTN yang sehat dan terkemuka dalam menyediakan jasa keuangan syariah dan mengutamakan kemaslahatan bersama.

Misi

- a) Mendukung pencapaian sasaran laba usaha BTN.
- b) Memberikan pelayanan jasa keuangan syariah yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan produk serta jasa keuangan syariah terkait sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah dan memperoleh pangsa pasar yang diharapkan
- c) Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip syariah sehingga dapat meningkatkan ketabahan BTN dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha serta meningkatkan shareholders value.
- d) Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap stakeholders serta memberikan ketentraman pada karyawan dan nasabah.

4. Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin

Struktur organisasi hal terpenting bagi suatu perusahaan atau instansi karena dengan adanya struktur organisasi setiap karyawan akan merasa mempunyai tanggung jawab yang besar sehingga tanggung jawab akan pekerjaan terlaksana dengan baik dan benar. Adapun struktur pada PT BTN (Persero) Kantor Cabang Syariah Banjarmasin dapat di lihat sebagai berikut :



Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin

Adapun tugas dari masing- masing unit kerja seperti dalam struktur organisasi PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin sebagai berikut :

1. Branch Manager (BM)

Pimpinan kantor cabang bertanggung jawab atas berjalannya seluruh sistem operasional dalam hal merencanakan,

mengkoordinasikan, dan mensupervisi seluruh kegiatan kantor cabang meliputi kegiatan pemasaran dan operasional untuk mencapai target.cc

2. *Secretary*

Bertugas yang berhubungan dengan kesekretariatan dalam proses pembuatan dan pengaturan jadwal serta peradministrasian kantor.

3. *Sub Branch/ Cash Office*

Bertanggung jawab mengadakan pertemuan dengan kepala unit kerja, mengkaji neraca dan laba rugi dan mengawasi pelaksanaan transaksi.

4. *Service Quality*

Bertanggung jawab untuk memastikan memberikan *Quality service level* pada nasabah, menindaklanjuti peningkatan *Quality service level* terhadap nasabah untuk outlet di bawah kantor cabang dan membuat laporan *Quality service level* kepada unit terkait di kantor pusat

5. *Costumer Service*

Bertugas sebagai melayani seluruh tabungan, administrasi giro, pembayaran deposito, memantau rekening dan transaksi nasabah.

6. *Teller Service Sub Unit*

Bertugas melayani penyetoran dan pengambilan uang, membuat laporan transaksi teller, membuat/ mencatat Cash Vault

Register kantor kas, membuat laporan penarikan dan penyetoran sesuai ketentuan.

7. *Teller*

Bertanggung jawab atas penerimaan kas awal hari, penyerahan kas akhir hari, transaksi tunai dan non tunai nasabah, akurasi dan kelengkapan *entry* data transaksi tunai dan non tunai dan pencetakan laporan kas harian.

8. *Vault*

Bertugas melakukan fungsi pengelolaan kas besar pada kantor cabang.

9. *Transaction Processing Sub Unit*

Bertugas melakukan proses administrasi nasabah giro, transaksi pembayaran angsuran kredit, blokir rekening, kiriman uang, inkaso dan transaksi RTGS.

10. *Clearing*

Bertugas yang berkaitan dengan kiring di bang indonesia atau ke tempat bang yang dituju sebagai tempat kliring. Mulai dari persiapan, penyerahan, penerimaan, kliringtolakan, entry data warkat kliring keluar pada sisitem BI dan laporan kliring harian guna cash flow secara efekti dan efisien.

11. *Transcaction processing dan IT Support*

Bertugas atas kegiatan master dan administrasi tabungan batara kantor pos, akurasi dan kebenaran administrasi pajak di kantor

cabang dan juga pelaksanaan opening dan closing berkaitan dengan jaringan komunikasi.

12. Human Capital Support

Bertanggung jawab dari semua kegiatan yang berkait dengan sumber daya manusia (SDM) baik itu hak maupun kewajiban serta menjalankan segala kegiatan administrasi dan kesekretariatan untuk kepentingan kantor.

13. Logistic Support

Bertugas melakukan yang berkaitan dengan penatausahaan logistic dan bertanggungjawab terhadap kelengkapan data kartu pengawasan anggaran.

14. DBM Supporting

Bertugas sebagai menyusun kebijakan dan strategi dalam mendukung pencapaian target bisnis segmen komersial melalui pengelolaan operasional bank yang efektif dan efisien serta pengelolaan control accounting, terselenggaranya fungsi collection dan workout.’

15. Financing Administrasion & Dokumen Unit

Bertanggung jawab penuh atas seluruh aktivitas administrasi pembiayaan , dokumentasi dan dukungan administrasi terhadap Financing Service, melakukan perjanjian pembiayaan antara bank dan nasabah.

16. Accounting Control Unit

Bertanggung jawab atas keakurasian dan ketepatan laporan keuangan antar kantor cabang, Pembantu cabang dan kankas, pengelolaan pengarsipan bukti transaksi, mengkoordinir tindak lanjut hasil pemeriksaan Intern dan Ekstern, keakuratan jurnal, pencetakan laporan keuangan.

17. Accounting & Reporting

Bertugas pembuatan, menyusun & penyampaian laporan keuangan dan manajemen kantor cabang,

18. Collection & Workout Unit

Bertugas melakukan penagihan kepada nasabah yang telat melakukan pembayaran, membuat laporan hasil penagihan, dan bertanggung jawab terhadap efektivitas tindakan penyelesaian pembiayaan KPR dan umum bersifat pasif.

19. Collection

Bertugas memberikan layanan, kelancaran pengembalian kredit atau pembiayaan consumer (pembayaran angsuran kredit) dan penyusunan strategi yang terkait dengan *Collection dan Workout*.

20. Restructuring Analsyt

Bertanggung jawab terhadap proses restrukturisasi, administrasi dan laporan kredit, pembiayaan consumer.

B. Hasil Penelitian

Hasil data yang disajikan di sini merupakan data hasil dari wawancara yang penulis teliti dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi.

Hasil wawancara ini dilakukan penulis dengan 3 informan yaitu *Human Capital support*, *Consumer Analyst consumer* dan *Restructuring Analyst* yang akan di sajikan berbentuk narasi yang dideskripsikan dari pendapat informan.

Identitas Informan I

Nama : Nadya Purnama
TTL : Rantau, 8 Mei 1994
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 28 Tahun
Jabatan : *Human Capital support*
Pendidikan : SI
Alamat : Jl. Pramuka Komp. Rahayu

1) Efektivitas penerapan pelatihan dan kedisiplinan kerja pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan *Human Capital Support* PT BTN (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin bahwa setiap perusahaan pastinya harus memiliki sumber daya manusia sebagai objek yang menjalankan seluruh kegiatan dan tujuan perusahaan. Agar mendapatkan sesuai dengan yang diharapkan perusahaan dalam mencapai tujuan yang memberikan dampak positif terhadap semua kegiatannya, maka setiap karyawan diberikan pelatihan dan kedisiplinan yang tinggi. Adanya penerapan pelatihan agar karyawan memiliki pengetahuan, kreativitas dan inovasi dalam melakukan tanggung jawab yang diberikan, adapun diterapkan

kedisiplinan kerja untuk menjamin terpeliharanya tata tertib dan kelancaran pelaksanaan kerja sehingga perusahaan mendapatkan hasil yang optimal.

Metode penerapan pelatihan pada PT BTN (Persero) Tbk kantor Cabang Syariah Banjarmasin pelatihan dilakukan terpusat di kantor pusat yaitu yang berada di Jakarta. Pelatihan yang diberikan ini disesuaikan dengan jabatan atau unit kerja. Seperti misalnya untuk khusus *Humas Capital* maka semua yang berada di bank BTN Syariah di Indonesia memiliki jabatan tersebut turut hadir dalam pelatihan ini.

Untuk metode penerapan kedisiplinan kerjanya yaitu dari Absensi keterlambatan biasanya dalam 1 tahun terhitung batasnya 12 kali keterlambatan. Tetapi setiap bulannya akan dilakukan coaching dengan karyawan yang bersangkutan mengalami telatnya masuk kerja. Misalnya ada keterlambatan 1 kali jadi dilakukan coaching di akhir bulan kenapa jadi terlambat. Untuk hal perizinan keterlambatan seperti bocor ban atau adanya keluarga sakit maupun meninggal itu suatu hal yang mendesak dan ada alasan yang mendukung yang bukan diri kita inginkan kejadian tersebut maka akan dimaklumi. Untuk jam kerja masuk pukul 8 pagi sampai jam 3 sore untuk pelayanan, jam pulang pada pukul 4 sore. Jika masuk kerja lewat dari 1 menit yaitu 08.01 itu termasuk keterlambatan dan tidak ada alasan, nanti saat coaching orang yang terlambat tersebut akan memberikan alasan.

Pada masa pandemi sekarang maka pelatihan di bank BTN kantor cabang Syariah Banjarmasin dilakukan melalui media Zoom. Pemateri langsung dari pihak kantor pusat, Materi yang diberikan ini sesuai dengan

unit kerja yang menjadi tanggung jawabnya. Setelah mendapatkan materi biasanya akan ada tanya jawab melalui aplikasi atau website yang lain untuk mengetahui seberapa paham kita atas materi yang dibahas tadi, sebagai bentuk apakah karyawan memperhatikan atau tidak.

Terdapat 3 bentuk penerapan kedisiplinan dalam absensi yang ada di PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin, bisa melalui sidik jari (Pringer), aplikasi dan absensi manual. Tapi karena pandemi sudah mulai berkurang bisa pilih salah satunya yang penting ada absensinya. Tarikan datanya dilakukan di pusat nantinya. Untuk masalah cara berpakaian ini sudah di beritahukan di awal saat pertama kali bekerja seperti apa kesesuaiannya. Peraturan ini juga langsung dari kantor pusat yang memberitahu misal dulu bagi karyawan wanita wajib memakai heels 5 cm, tapi untuk sekarang bebas, asal memakai sepatu. Bentuk sanksi ada yang berat tapi tidak ada yang sampai di dikeluarkan dari kantor. Kalo melakukan kesalahan, nantinya dilihat lagi kesalahan apa yang dilakukan tidak langsung memberikan SP 1 SP 2 karena semua ada tata caranya.

Manfaat dan tujuan yang didapatkan dalam menerapkan pelatihan yang diterapkan pada Bank BTN kantor cabang Syariah Banjarmasin lebih menambah wawasan ilmu, potensi kreatif dalam kerjaan yang ada pada unitnya jadi ilmu yang didapatkan dalam pelatihan ini akan lebih tau dikerjaannya yaitu SOP nya, kerjaannya di posisi itu seperti apa.

Kemudian dengan adanya penerapan kedisiplinan memberikan manfaat dan tujuan bagi karyawannya lebih teratur kerjanya, mematuhi tata

tertib yang berlaku, target dalam bekerjanya akan lebih tepat waktu selesainya.

2) Meningkatkan kinerja karyawan melalui penerapan pelatihan dan kedisiplinan kerja pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin .

Agar tercapainya tujuan yang di rencanakan perusahaan, ada beberapa cara yang dilakukan agar meningkatkan kinerja karyawan yaitu menerapkan pelatihan dan kedisiplinan kerja untuk karyawannya. Dampak dari penerapan pelatihan yang didapatkan terhadap karyawan pada PT BTN kantor cabang syariah banjarmasin lebih meningkatkan produktivitasnya, seperti misalnya yang dulu nya berada dalam unit logistic lalu mendapatkan promosi kerja pindah menjadi *Humas Capital Support*. Lalu karyawan lebih kreatif, hingga sekarang perkembangan teknologi lebih janggih yang mana banyak mengandalkan aplikasi untuk mempermudah pekerjaan.

Dampak dari penerapan kedisiplinan kerja terhadap karyawan meningkatnya perhatian terhadap tata tertib yang di terapkan oleh perusahaan. Lebih tau bagaimana cara harus mencapai targetnya dan lebih semangat lagi untuk masuk kerja lebih awal.

Mekanisme pemberian pelatihan oleh perusahaan ini biasanya lebih diperuntukan untuk karyawan baru atau karyawan yang mengalami rotasi (perpindahan) unitnya. Maka pelatihan akan diberikan setelah nantinya di laporkan ke kantor pusat yang belum mendapatkan pendidikan, lalu secepatnya dijadwalkan. Untuk karyawan lama juga mendapatkan pendidikan, tidak perlu

dilaporkan karena datanya sudah ada di pusat. Jadi yang diutamakan di sini yang mendapatkan pelatihan terdahulu yaitu karyawan baru dan yang berpindah unit. Pelatihan pendidikan ini pun tidak langsung di dapatkan, sekitar 3 bulan baru akan terlaksana pelatihnnya karena membutuhkan waktu menjadwalkannya untuk mengumpulkan karyawan Bank BTN syariah yang ada di Indonesia. Selama belum mendapatkan pelatihan maka karyawan baru atau yang mengalami rotasi kerja sementara waktu belajar dengan karyawan terdahulu yang pernah berada di posisi tersebut untuk mengajari dan memberitahu tata kerjanya.

Mekanisme pemberian kedisiplinan kerja kepada karyawan yaitu dari awal diterimanya menjadi karyawan akan ada di beritahukan tata tertib jam kerja masuk, pulang, ijin, berpakaian dan sikap terhadap nasabah maupun sesama karyawan. Yang lebih di tekankan pertama yaitu absensi setiap bulannya akan dilakukan coaching .

Indikator atau tolak ukur dalam mengukur kinerja karyawan Bank BTN kantor cabang syariah Banjarmasin. Biasanya bagi unit yang ada menargetkan setiap bulannya data nya di tarik dari pusat. Seperti tim penagihan ada penargetan di situ lah melihat tolak ukur kinerja nya dari penarikan data di accounting, berapa target nya bulan ini, seberapa pencapaiannya yang di dapatkan lalu dilakukan penghitungan yang tercapai dan tidak tercapainnya. Jika target tercapai maka mendapatkan bonus kompensasi dari pusat tetapi hanya beberapa unit yang terkait saja, tidak semua nya.

Setelah menerapkan pelatihan dan kedisiplinan kerja pada karyawan Bank BTN kantor cabang Syariah Banjarmasin yang di rasakan hingga kini semakin bertambahnya ilmu yang didapatkan yang bisa digunakan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Untuk kedisiplinan ini dalam hal absensi keterlambatan berkurang yang mana biasanya ada beberapa kali terlambat dalam sebulan, di bulan berikutnya tidak ada keterlambatan lagi.

Untuk saat ini penerapan pelatihan dan kedisiplinan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan PT BTN (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin sudah sangat efektif dilihat dari ilmu yang di dapatkan setelah diadakannya pendidikan, karyawan dapat mengaplikasikannya dalam kegiatan selama bekerja. Ini juga memudahkan karyawan menyelesaikan tugas maupun target dari perusahaan. Penerapan kedisiplinan pun begitu, sudah efektif sekali dalam menyadarkan karyawan betapa pentingnya menaati peraturan dari perusahaan yang dapat menjadikan perilaku menjadi baik.

Identitas Informan II

Nama : Frilia Zhalsabila R.
TTL : Banjarmasin, 8 Februari 1996
Jenis Kelamin : Perempuan
Usia : 26 Tahun
Jabatan : *Consumer Financing Analyst*
Pendidikan : SI
Alamat : Jl. HKSN Komp. AMD Permai

1) Efektivitas penerapan pelatihan dan kedisiplinan kerja pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

Untuk metode penerapan Pelatihan ini dilakukan minimal 1 kali dalam 1 tahun. Biasanya jika ada rotasi atau perpindahan unit kerja maka akan mendapatkan pelatihan sesuai dengan tanggung jawab atau tugas yang diberikan. Perpindahan ini tergantung manajemen kinerja karyawan atau kebutuhan unit nya. Misal diperlukannya pengisian unit Teller maka akan dipindahkan. Maka pelatihannya akan terpusat pada karyawan di jabatan Teller saja.

Dari awal masuk karyawan baru sudah diterangkan tata tertib di perusahaan, cara berpakaian dan jam kerjanya. Ini dilakukan agar semua karyawan dapat memperhatikan aturan yang telah ditetapkan.

Pelatihan yang diberikan oleh Kantor Pusat PT BTN Syariah kepada karyawannya ini biasanya disebut dengan pendidikan yang diberikan selama 3 hari. Setelah mendapatkan materi ada tanya jawab melalui Link atau website. minimal nilai 70 maksimal 100, jika tidak lulus dalam tes harus diulang. Tapi sebenarnya Maksud adanya kuis ini intinya materi yang diberikan itu paham sebab harus diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari.

Adapun bentuk dari kedisiplinan yang diterapkan kepada karyawan PT BTN (Persero) Tbk kantor Cabang Syariah Banjarmasin dari hal absensi melalui pringer dan aplikasi online. Jika terdapat catatan keterlambatan maka akan mendapatkan sanksi. Untuk sanksi di sini berupa lisan dan berat. Tetapi

selama ini tidak ada yang sampai mengalami sanksi berat. Setelah mendapatkan teguran biasanya hari seterusnya tidak mengalami keterlambatan lagi. Ini tidak berpengaruh terhadap kompensasi yang di dapatkan.

Dari penerapan pelatihan dan kedisiplinan kerja ini memiliki manfaat dan tujuan terhadap peningkatan kinerja karyawan PT BTN (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin memperkuat kualitas diri pada karyawan, dapat menyeimbangi persaingan kerja di masa globalisasi ini, ketertiban dalam bekerja menjadi teratur, target kerja dapat tercapai.

2) Meningkatkan kinerja karyawan melalui penerapan pelatihan dan kedisiplinan kerja pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin .

Berkembangnya perusahaan ini merupakan salah satu dampak hasil dari penerapan pelatihan dan kedisiplinan kerja yang di tetapkan perusahaan. Ini diupayakan agar tetap terjaga nya kestabilan persaingan antar perusahaan pada masa globalisasi sekarang. Perusahaan manapun jika penerapan pelatihan dan kedisiplinan belum baik, maka tidak akan mendapatkan hasil kerja yang maksimal seperti yang di inginkan. Yang terlihat jelas di rasakan sekarang karyawan lebih giat mencapai target berkat adanya wawasan dari pendidikan dalam pelatihan.

Dampak yang dirasakan setelah menerapkan kedisiplinan kerja bagi perusahaan, segala operasi harian berjalan lancar, hingga karyawan lebih

produktif dalam aktivitasnya, tidak merugikan perusahaan akibat tidak tercapainya target yang diinginkan.

Mekanisme pemberian pelatihan pada PT BTN (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin dengan melihat kondisi ataupun adanya rotasi jabatan yang mengharuskan sesegeranya mendapatkan pendidikan agar karyawan nya dapat beradaptasi dengan pekerjaan yang berbeda dari sebelumnya. program yang diberikan ini berfokus pada untuk membekali karyawan dengan pengetahuan dalam mengelola operasi harian kerja, mengatasi permasalahan pekerjaan, dan mengembangkan kreativitas karyawan.

Mekanisme pemberian kedisiplinan ke pada karyawan PT BTN (Persero) Tbk Kantor yang sebagaimana di ketahui bahwa disiplin kerja harus ditegakkan agar dapat menghambat tidak terselesaikannya target ataupun tugas kerja, memberikan penegasan dari awal bekerja menjadi karyawan baru dengan konsekuensi sanksi atas pelanggaran yang di buat.

Untuk indikator atau tolak ukur dalam mengukur kinerja pada PT BTN (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin untuk dalam penyelesaian pekerjaannya atau targetnya bagaimana, apakah terselesaikan apa tidak, mencapai target atau bisa juga melebihi target dan ini pun sebagai penilaian dari atasan. Untuk kedisiplinannya ketepatan masuk kerja, pulang kerja, dan memakai pakaian rapi setiap harinya sesuai prosedur dari perusahaan.

Setelah adanya penerapan pelatihan dan kedisiplinan kerja Karyawan pada PT BTN (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin kinerja karyawan yang di dapatkan dari beberapa proses tersebut, perusahaan dapat melihat adanya peningkatan kemampuan karyawannya bertambahnya penyelesaian tugas dengan cepat, sikap karyawan menjadi lebih baik, tanggap, cekatan, inisiatif diri, mampu bekerja sama, tentunya kualitas kerja ada mengalami peningkatan.

Menjalankan tugasnya sesuai yang Diinginkan perusahaan, walaupun mungkin ada beberapa kesalahan sedikit tapi tidak dapat dipungkiri bahwa pekerjaan tidak terlepas dari kesalahan, Tetapi bisa sesegeranya diatasi, ini membuktikan bahwa penerapan pelatihan dan kedisiplinan pada PT BTN (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin kurang efektif dimana untuk pemberian pelatihan pada masa pandemic ini melalui aplikasi zoom, sehingga kurangnya interaksi dengan para karyawan peserta pelatihan maupun dengan pemateri. Di sini pun di harapkan karyawannya dapat aktif secara mandiri. Untuk dalam hal kedisiplinan cukup efektif dilihat dari SOP perusahaan dari pusat yang langsung mengawasi.

Informan III

Nama : Budiansyah

TTL : Banjarmasin, 12 Mei 1993

Jenis Kelamin : Laki-laki

Usia : 29 Tahun

Jabatan : *Restructuring Analyt*

Pendidikan : SI

Alamat : Jl. Pramuka Komp. The Green Rahayu No. A10

1) Efektivitas penerapan pelatihan dan kedisiplinan kerja pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin.

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan *Restructuring Analyt* di PT. BTN (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin bahwa pelatihan diadakan Setiap ada aturan baru, SOP baru dan Job deks baru yang perlu di sosialisasikan maupun dibahas nantinya akan dibuat jadwal acara di kantor pusat di jakarta yang namanya nya *learning center division* diperuntukkan kepada karyawan organik atau tetap BTN Syariah. Tetapi tidak langsung semua karena setiap karyawan memiliki jabatan berbeda dan job deks berbeda juga. Di pastikan semua karyawan harus mendapatkan pelatihan agar paham dengan tugas yang dikerjakan. Jika tidak ada pelatihan bagaimana jadinya perusahaan, ditakutkan bisa ke jalur yang salah.

Setiap paginya di perusahaan info baru akan selalu Update mengenai kedisiplinan, karyawan wajib tau akan hal ini. Yang mana lalai dalam kedisiplinan akan di coaching, dipanggil lalu diberi teguran. Kan pastinya jika menjadi karyawan di BTN syariah dari awal masuk kerja diberitahu jam masuk kerja sekian, jadi tidak bisa diubah-ubah harus di ikuti. Untuk hal seragam kerja ada aturannya juga, jadi hampir semua unsur ada peraturannya mulai atas sampai bawah. Walaupun karyawan *outsourcing* atau tenaga ahli daya aturan tetap sama, perbedaanya di fasilitas kalo karyawan BTN syariah

dari perusahaan langsung, kalo untuk karyawan ahli daya kompensasinya vendor.

Di kantor BTN Syariah Banjarmasin ini sendiri pun juga ada menerapkan pelatihan, melalui media zoom juga berhubung masa pandemi. Walaupun di hari kerja akan tapi akan dibebaskan kerjanya selama pendidikan jadi bisa memilih boleh di rumah atau di kantor. Tetapi biasanya karyawan banyak memilih di kantor, sebab di rumah akan terganggu ada anak mungkin. Biasanya untuk 1 bulan pasti ada di jadwalkan karna unit kerja banyak jadi harus bergantian.

Segala pekerjaan pastinya ada kedisiplinan, baik itu datang kerja, waktu mengerjakan pekerjaan, komitmen mengerjakan dimana setiap pekerjaan dalam bekerja harus memiliki komitmen untuk selesai berapa lama harus ditaati agar terbiasa.

Dengan adanya pelatihan dan kedisiplinan kerja otomatis memberikan dampak pekerjaan jadi lancar, semua selesai tepat waktu, target bisa tercapai intinya mendapatkan hal positif untuk perusahaan.

2) Meningkatkan kinerja karyawan melalui penerapan pelatihan dan kedisiplinan kerja pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin .

Dampak dari penerapan pelatihan dan kedisiplinan kerja tentu jelas memberikan hal positif, jika diterapkan dengan baik, diserap dengan baik dan dikerjakan maka otomatis memiliki efek terhadap pekerjaan yaitu menguasai perkembangan teknologi seperti sekarang yang semakin instan, adanya

aplikasi terbaru yang dapat menunjang pekerjaan agar lebih mudah dalam menyelesaikan pekerjaan hingga tepat waktu.

Karena pekerjaan perbankan mencapai target, maka tolak ukur yang digunakan yaitu pencapaian atas target yang didapat dan ketepatan waktu dalam pekerjaan di sinilah akan dilihat.

Untuk saat ini dalam penerapan pelatihan dan kedisiplinan kerja pasti akan efektif karena perusahaan BUMN harus selalu ikut kemajuan teknologi saat ini dengan kemajuan ini perusahaan juga harus ikut serta dalam inovasi yang terbaru sehingga semua pekerjaan akan teratasi dan semakin cepat selesai.

C. Analisis Data

1. Efektivitas Penerapan pelatihan dan kedisiplinan kerja pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin

a) Metode Pelatihan

PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor cabang Syariah Banjarmasin melakukan pelatihan di Kantor Pusat BTN syariah berada di Jakarta dan juga dilakukan di kantor cabang. Ini dilakukan perusahaan agar tercipta dan terancangnyanya mutu serta kualitas sumber daya manusia perusahaan. pelatihan yang dilaksanakan dikantor pusat selalu rutin setiap tahunnya minimal 1 kali di adakan, dimana setiap karyawan baru ataupun mengalami perpindahan jabatan wajib mendapatkan pelatihan agar dapat menjalankan tugas sebagai karyawan bank sesuai jabatannya.

Dilihat dari teori Barry (1996) terdapat penyebab diadakan pelatihan di perusahaan yaitu : Perubahan staf, Perubahan Teknologi dan perubahan pekerjaan . Sehingga Di perusahaan PT BTN (Persero) Tbk kantor cabang syariah Banjarmasin menggunakan 2 metode pelatihan dalam memberikan pendidikan karyawannya yaitu : on the job training dan off the job training.

a. On The Job Training

Jika menggunakan metode on the job training yaitu di berikan kepada karyawan baru atau yang mengalami rotasi kerja dengan mempelajari jenis pekerjaan berbeda dari sebelumnya. dan metode Apprenticeship yang mana karyawan baru melakukan proses belajar dari karyawan yang terdahulu atau memiliki pengalaman dari aspek jabatan tersebut. Ini sebagaimana yang dijelaskan oleh informan pertama.

b. Off The Job Training

Dikarenakan masa pandemi saat ini banyaknya yang menghindari aktivitas berkumpul dengan banyak orang maka pelatihan dilakukan dengan metode Off the job training dimana memang pelatihan ini dilakukan secara rutin minimal 1 tahun sekali. Tapi saat covid menggunakan metode yang berbeda yaitu lecture pemberian ceramah atau perkuliahan melalui aplikasi Zoom. Pelatihan yang tidak banyak memakan biaya. Yang memiliki kelemahan dan tidak efektif karena kurangnya partisipasi dan respon peserta karena

jarak jauh tidak dapat dipantau secara langsung apakah dapat menangkap materi dengan baik atau tidak. Sehingga adanya kemandirian atau inisiatif sendiri agar dapat tetap memperhatikan apa yang disampaikan.

b) Metode kedisiplinan

Kedisiplinan diterapkan agar segala kegiatan terarah dan teratur. Tanpa kedisiplinan karyawan akan melakukan semaunya, tanpa ada ketegasan dari perusahaan. Sejak awal menjadi karyawan baru maka kita harus tunduk dengan perintah dari atasan. Jika kita lalai atau pun tidak mentaati maka akan mendapatkan teguran maupun sanksi.

Dalam PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin kedisiplinan di berikan secara langsung saat menjadi karyawan baru, sehingga sejak dari awal bekerja sudah mengetahui apa yang boleh dilakukan dan apa yang tidak boleh dilakukan. Kedisiplinan disini yang ditegaskan berupa jam kerja, seragam dan target pencapaian.

Pada pandemi seperti ini menurut informan pertama dan kedua absensi dilakukan melalui 3 bentuk yaitu finger, aplikasi, dan manual. Jika mengalami keterlambatan akan dilakukan *coaching* mengapa jadi terlambat. Dalam 1 tahun 12 kali terlambat. Sejauh yang didapatkan saat wawancara sanksi bisa lisan atau tertulis yaitu surat perjanjian tdiak akan terlambat lagi. Selama ini di bank tidak ada karyawan sampai

mendapatkan sanksi berat. Karna setelah mendapat teguran biasanya berikutnya tidak akan ada lagi terlambat.

c) Manfaat dan tujuan dari penerapan pelatihan dan kedisiplinan kerja

Tentunya PT Tabungan Negara (persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin memiliki tujuan dengan penerapan pelatihan dan kedisiplinan kerja bagi karyawan dan perusahaan. seperti informan kedua mengatakan bahwa agar dapat menyeimbangkan persaingan kerja di masa globalisasi ini. Hal ini sesuai dengan teori pangabean (2013) menyebutkan bahwa salah satu tujuan pelatihan yaitu mampu membantu karyawan menghadapi perubahan- perubahan baik itu struktur organisasi, teknologi dan sumber daya manusia nya yang mampu Secara efektif dapat menggunakan teknologi baru

Selain itu juga Pada dasarnya penerapan kedisiplinan ini bertujuan untuk dapat bekerja dengan tertib seperti dalam aturan, bertanggung jawab terhadap tugas yang diberikan dan memberikan pelajaran dan efek jera kepada pelanggar agar tidak mengulangi kembali.

Hal ini dikatakan cukup efektivitas dengan menilai penerapan pelatihan dan kedisiplinan kerja dengan 4 penilaian berikut :

a) Reaksi

Dari hasil pelatihan kepada setiap karyawan PT BTN (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin telah mendapatkan ilmu di bidang sesuai unit nya dan mampu menguasai dan memahami cara kerja lebih baik.

b) Pembelajaran

Dengan adanya pelatihan karyawan mendapatkan ilmu yang cukup sehingga dapat mengerjakan tugas dan target yang diberikan oleh atasan dengan percaya diri dapat diselesaikan dengan cepat. Dengan kemampuan kerja meningkat (Skill) ini berdampak pada peningkatan kepuasan kerja dari karyawan.

c) Perilaku

Mampu menentukan sikap, kesadaran diri atas yang akan dilakukannya, mampu memecahkan masalah atau memberikan solusi tepat, dan mampu bekerja sama antar sesama rekan kerja

d) Hasil

Mengalami perubahan seperti tercapainya target, meningkatnya penjualan, dan lebih banyak mengasilmakan produktivitas dalam bekerja.

Dengan memiliki pelatihan kerja yang baik maka memperoleh manfaat bagi perusahaan . Dari hasil penerapan pelatihan pada PT BTN (Persero) Tbk kantor Cabang Syariah Banjarmasin yaitu mendapatkan tenaga kerja yang ahli dan terampil dalam bidangnya, meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja, mutu hasil kerja tetap terjaga dan profit perusahaan bertambah.

2. Penerapan Pelatihan dan kedisiplinan kerja dalam meningkatkan kinerja karyawan pada PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah Banjarmasin

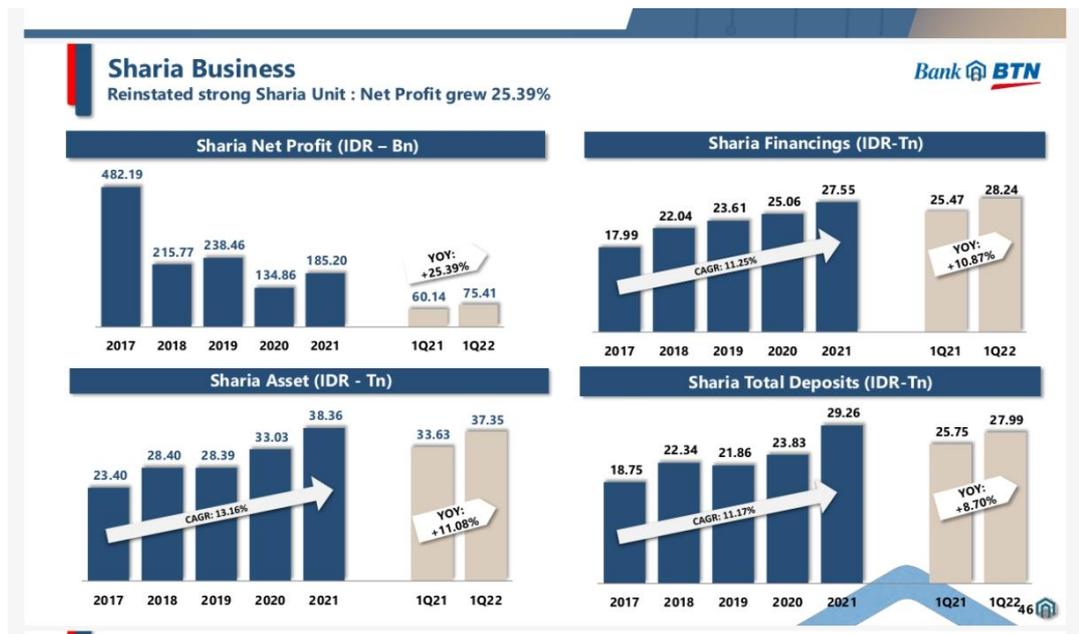
Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan ada beberapa dampak yang dihasilkan dari penerapan pelatihan dan kedisiplinan kerja yaitu :

- a) Dapat menyelesaikan tugas maupun target sesuai dengan waktu yang di tentukan.
- b) Dapat beradaptasi dengan teknologi yang selalu maju dengan mengikuti pelatihan yang mengajarkan berbagai macam aplikasi yang digunakan dalam pekerjaan.
- c) Karyawan yang memiliki kinerja yang baik akan dapat promosi kenaikan jabatan sesuai pencapaian target. Tapi apa bila dalam bidang collection atau penagihan biasanya bertambah atas kompensasi nya dari kantor pusat.

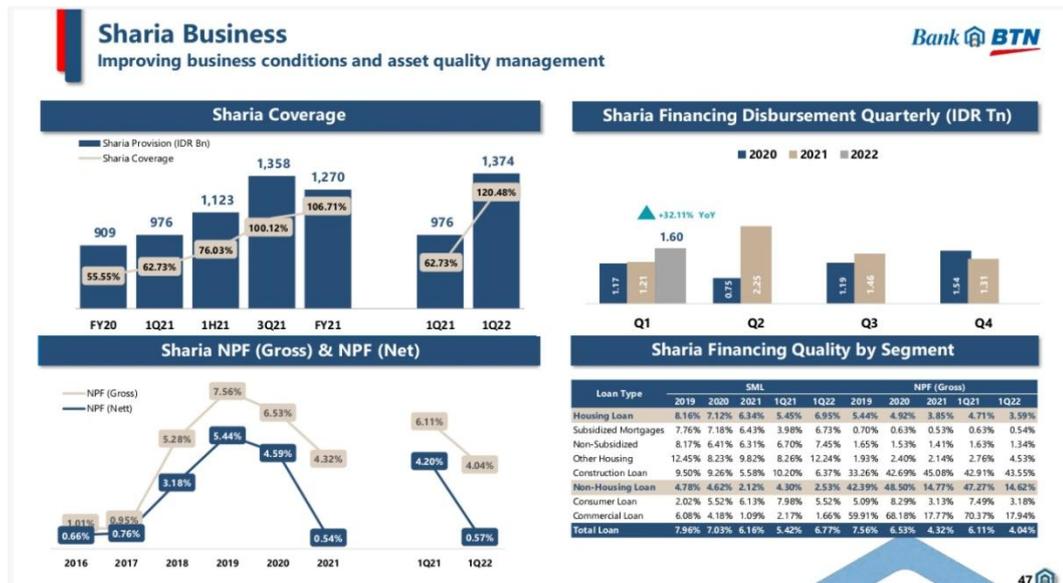
Mekanisme pemberian pelatihan dan kedisiplinan kerja yang dilakukan perusahaan PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabnag Syariah Banjarmasin yaitu dilihat dari apakah ada karyawan baru atau karyawan yang mengalami perpindahan jabatan yang harus sesegeranya diberikan pelatihan dengan mendaftarkan nama karyawan lalu di kirimkan ke perusahaan yang ada di pusat. Jadwal pelatihan ini tidak langsung didapatkan karena menunggu waktu hampir 3 bulan baru bisa terlaksana, mengingat banyaknya karyawan BTN syariah di berbagai daerah di indonesia yang akan di jadikan satu tempat untuk mendapatkan pelatihan. Untuk sementara waktu menunggu jadwal, maka karyawan yang pernah berada di posisi atau di jabatan tersebut sebelumnya akan memberikan

arahan maupun mengajari bagaimana cara kerja di unit tersebut. Karena jabatan satu dengan jabatan lain akan berbeda dalam mencapai target dan sistem kerjanya walaupun sama-sama tujuan untuk memajukan perusahaan.

Berikut ini data yang diperoleh penulis melalui website tentang pendapatan keuangan PT BTN Syariah yaitu:



Gambar 4.2 pemulihan unit syariah



Gambar 4.3 peningkatan kondisi Bisnis dan Kualitas Aset

Untuk melihat meningkatnya kinerja karyawan dapat diukur melalui 5 indikator yaitu :

a) Kualitas

Seperti yang dikatakan informan ketiga bahwa pekerjaan perbankan memainkan target. Maka dengan adanya pelatihan dan kedisiplinan mampu memberikan karyawan yang berkualitas baik segi pengetahuan maupun tindakan. Dengan adanya mengikuti pelatihan dan mematuhi aturan kedisiplinan perusahaan maka karyawan dapat dikatakan berkualitas. Karena mampu beradaptasi dengan kebijakan yang perusahaan tetapkan. Ini juga terlihat dari tabel 4.2 yaitu terdapat 3 pemulihan unit syariah yang masih dipertahankan dengan meningkatnya setiap tahunnya walaupun bank tidak mendapatkan keuntungan yang banyak tapi tetap memberikan kinerja yang baik kepada bank ini.

b) Kuantitas

Kuantitas dikatakan baik apabila mampu lebih banyak menyelesaikan tugas dan menghasilkan profit bagi perusahaan. Jumlah kinerja dapat diukur sesuai dengan target yang dihasilkan. Karyawan bank dituntut setiap pekerjaannya dapat menghasilkan berapa target pekerja yang terselesaikan, berapa target tim collection melakukan penagihan, berapa nasabah yang melakukan transaksi di bank. Diharapkan selalu ada jumlah keberhasilan mencapai hasil yang dituju dapat melampaui batas. Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa peningkatan kondisi bisnis dan kualitas aset mengalami penurunan di masa pandemi ini. Dimana profit yang didapatkan perusahaan tidak terdapat peningkatan yang signifikan, namun dengan begitu financings, asset dan deposits mengalami peningkatan setiap tahun.

c) Ketepatan waktu

Banyak karyawan menyelesaikan target dengan tepat waktu sehingga pekerjaan selalu tercapai tujuannya. Menurut informan kedua setelah mendapatkan pelatihan dan kedisiplinan kerja perusahaan dapat menilai adanya peningkatan kemampuan karyawan yaitu menyelesaikan tugas dengan cepat, sikap karyawan menjadi lebih baik, lebih tanggap terhadap tanggung jawab dan tentunya karyawan lebih berkualitas.

d) Efektivitas

Karena perusahaan BUMN maka harus selalu ikut dengan perkembangan teknologi sekarang dengan ini perusahaan dan karyawan lebih kreatif dan memudahkan menjangkau berbagai kesulitan yang dapat dipermudah saat ini.

e) Kemandirian

Secara signifikan produktivitas meningkat dengan meningkatkan kemandirian terhadap karyawan. Yang artinya Memiliki inisiatif selalu memberikan yang terbaik untuk memajukan perusahaan dan memiliki komitmen dalam bekerja.

Dapat disimpulkan bahwa penerapan pelatihan dan kedisiplinan kerja yang diterapkan pada masa pandemi di PT Bank Tabungan Negara ini kurang efektif karena dilihat dari kelima indikator penilaian yang digunakan untuk mengukur peningkatan kinerja karyawan terdapat beberapa indikator yang tidak dapat dipenuhi, namun dapat dipertahankan beberapa.