

**PERAN PELATIHAN ETIKA PROFESI BAGI KARYAWAN
PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCU SEMARANG**

SKRIPSI

HALAMAN JUDUL

**Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1 Manajemen**

Program Studi Manajemen



Disusun oleh:

RIZQI FITRIYANI

Nim. 30401900280

**UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG
FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
SEMARANG**

2022

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

Peran Pelatihan Etika Profesi Bagi Karyawan Pada Bank Muamalat Indonesia Kcu Semarang

Disusun oleh:

RIZQI FITRIYANI

30401900280

Telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya dapat diajukan ke

hadapan sidang panitia ujian Skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi

Universitas Islam Sultan Agung Semarang

Semarang, 26 Agustus 2022 Pembimbing,

Dosen Pembimbing lapangan



Dra. Endang Dwi Astuti, M. Si
NIK. 220480004

Dosen Supervisor



Syarif Mumtaza F, S.Tr.M
NIP : 14099556

HALAMAN PERSETUJUAN PRA SKRIPSI

PERAN PELATIHAN ETIKA PROFESI BAGI KARYAWAN PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCU SEMARANG

Disusun oleh :
RIZQI FITRIYANI
30401900280

Telah Dipertahankan Di Depan Penguji Pada Tanggal 8 Maret 2023

Susunan Dewan Penguji
Pembimbing



Dra. Endang Dwi Astuti, M.Si.
NIK. 220480004

Penguji 1



Dr. Budhi Cahyono, SE, M.Si.

Penguji 2



Dr. E. Drs. H. Marno Nuhroho, MM

Laporan Pra Magang MBKM ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana manajemen.

Semarang, 24 Agustus 2023
Ketua Program Studi Manajemen



Dr. H. Lulfi Nurcholis, ST, SE, MM.
NIDN. 210416055

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI SETELAH UJIAN SKRIPSI

PERAN PELATIHAN ETIKA PROFESI BAGI KARYAWAN PADA BANK
MUAMALAT INDONESIA KCU SEMARANG

Disusun oleh :
RIZQI FITRIYANI
30401900280

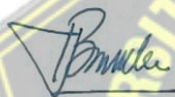
Telah Dipertahankan Di Depan Penguji Pada Tanggal 08 Juli 2023

Susunan Dewan Penguji



Dra. Endang Dwi Astuti, M.Si.
NIK. 220480004

Penguji 1



Dr. Budhi Cahyono, SE., M.Si.

Penguji 2



Dr. E. Drs. H. Mamo Nuhroho, MM

Laporan Pra Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana manajemen Tanggal 08 Juli 2023

Semarang, 24 Agustus 2023
Ketua Program Studi Manajemen



Dr. H. Lutfi Nurcholis, ST, SE, MM.
NIDN. 210416055

PERNYATAAN KEASLIAN SKIRPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RIZQI FITRIYANI

NIM : 30401900280

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **“PERAN PELATIHAN ETIKA PROFESI BAGI KARYAWAN PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCU SEMARANG”** merupakan karya peneliti sendiri dan tidak ada unsur plagiarisme atau duplikasi dari karya orang lain. Pendapat orang lain yang terdapat pada skripsi ini di kutip berdasarkan cara yang baiksesuai dengan kode etik atau tradisi keilmuan. Peneliti siap menerima sanksi apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran kode etik ilmiah dalam penyusunan skripsi ini.

Semarang, 20 Agustus 2023

Pembuat Pernyataan,



RIZQI FITRIYANI
30401900280

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RIZQI FITRIYANI

NIM : 30401900280

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung

Dengan menyerahkan hasil karya ilmiah berupa Tugas Akhir Skripsi dengan judul: **“PERAN PELATIHAN ETIKA PROFESI BAGI KARYAWAN PADA BANK MUAMALAT INDONESIA KCU SEMARANG”**. dan menyetujui menjadi hak milik Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas royalti Non-eksekutif untuk disimpan, dialihmediakan, dikekolah dalam pangkalan data, dan publikasinya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta. Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/plagiarisme dalam karya tulis ilmiah in, maka segala segala tuntutan hukum yang timbul akan saya akan tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang, 20 Agustus 2023

Pembuat Pernyataan,

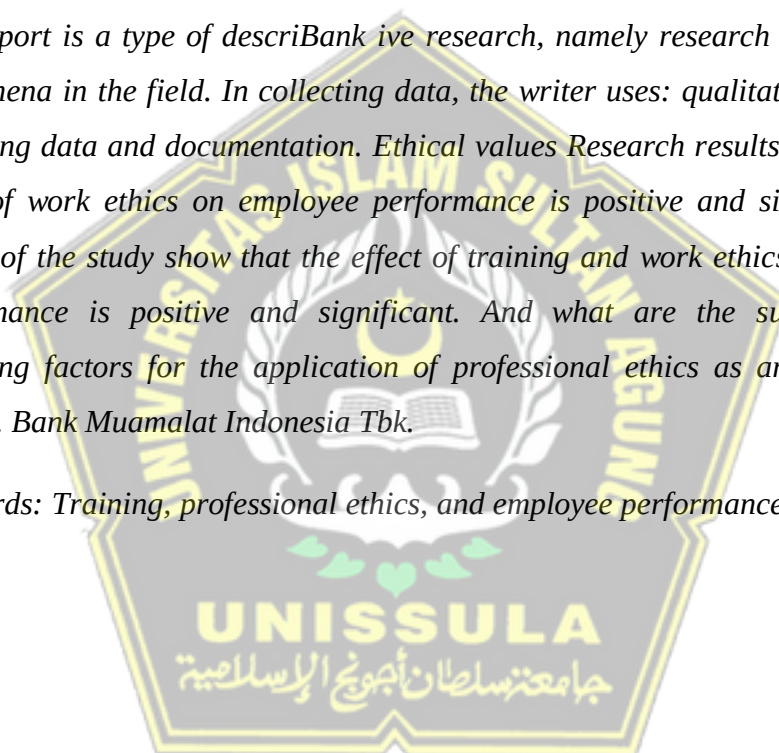


RIZQI FITRIYANI
30401900280

ABSTRACT

This MB-KM internship report is intended to analyze the effect of training on employee performance, the effect of work ethics on employee performance and the effect of professional training for human beings who have an adequate shariah competency background with the needs and standards of market expectations. This report is a type of descriptive research, namely research that describes phenomena in the field. In collecting data, the writer uses: qualitative method by collecting data and documentation. Research results show that the effect of work ethics on employee performance is positive and significant. The results of the study show that the effect of training and work ethics on employee performance is positive and significant. And what are the supporting and inhibiting factors for the application of professional ethics as an employee at BANK . Bank Muamalat Indonesia Tbk.

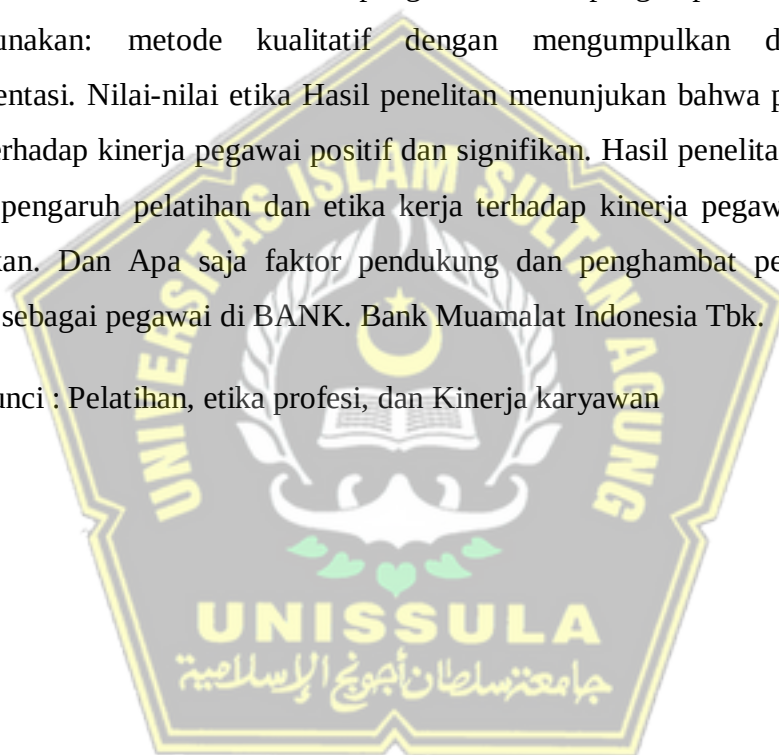
Keywords: Training, professional ethics, and employee performance



ABSTRAK

Laporan magang MB-KM ini ditujukan untuk menganalisis pengaruh etika profesi pelatihan terhadap kinerja pegawai, pengaruh etika kerja terhadap kinerja pegawai dan pengaruh pelatihan profesi manusia yang memiliki latar belakang kompetensi syariah yang memadai dengan kebutuhan dan standar ekspektasi pasar. Laporan ini merupakan jenis penelitian deskriptif Bank, yaitu penelitian yang menggambarkan fenomena di lapangan. Dalam pengumpulan data, penulis menggunakan: metode kualitatif dengan mengumpulkan data-data dan dokumentasi. Nilai-nilai etika Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh etika kerja terhadap kinerja pegawai positif dan signifikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh pelatihan dan etika kerja terhadap kinerja pegawai positif dan signifikan. Dan Apa saja faktor pendukung dan penghambat penerapan etika profesi sebagai pegawai di BANK. Bank Muamalat Indonesia Tbk.

Kata kunci : Pelatihan, etika profesi, dan Kinerja karyawan



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji syukur saya hanturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang MB-KM yang berjudul “Peran Pelatihan Etika Profesi Bagi Karyawan Pada Bank Muamalat”. Shalawat serta salam semoga tercurahkan kepada junjungan nabi agung Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan sahanbat yang kita nantikan syafaat hingga akhir zaman.

Penulis menyadari dalam menyusun tugas akhir ini tidak akan berhasil tanpa dorongan dan dukungan dari berbagai pihak dengan bentuk kontribusi yang diberikan, baik secara moril maupun materil. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada

1. Allah SWT yang telah mengabulkan do'a dan memudahkan segala urusan penulis dalam menyelesaikan laporan magang MBKM.
2. Kedua Orang tua dan keluarga penulis, Bapak Ori, Ibu May, nenek saya kakak sepupu saya serta seluruh keluarga besar atas do'a dan motivasi yang tidak ternilai harganya bagi penulis.
3. Dra. Endang Dwi Astuti, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Lapangan dan Mas Syarif Mumtaza Fahmi selaku Dosen Supervisor yang telah selalu menyempatkan waktunya untuk membimbing serta memberikan arahan memberikan ilmu dan pengetahuan dalam penulisan laporan magang MBKM ini.
4. Bapak Prof. Dr. H. Gunarto, SH., M.Hum selaku rektor Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

5. Bapak Prof. Dr. Heru Sulistyo, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
6. Bapak Dr. H. Luthfi Nurcholis, ST, SE, MM, selaku Kepala Jurusan Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung Semarang.
7. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung yang telah memberikan ilmu yang bernilai dan mendukung berjalannya program Merdeka Belajar Kampus Merdeka.
8. Seluruh pegawai di BANK . Bank Muamalat Indonesia Tbk cabang Semarang, terkhusus bagian RM Business atas pengalaman terbaik dan membantu kegiatan selama magang serta membuat laporan magang.
9. Terimakasih untuk Keluarga Sultan (Dyah, Ocik, Cipak, Jamet, Inun, Rara, Nisa, Ulis, Bagus, Abid, Aan, Mahi, Ajiz, Habib, Prop) yang selalu ada dan memberikan semangat serta motivasi dan selalu menghibur.
10. Julid Reborn (Rifka, Rara, Sarayya, Saffa, Sindi, Sintiya, Shania) terimakasih sudah menjadi teman kuliah dari awal mahasiswa baru sampai sekarang yang selalu memberikan informasi, cerita random, keluh kesah, semangat dan selalu memberikan motivasi dan dukungan dalam proses pembuatan laporan magang.
11. Kepada seluruh pihak dan teman-teman penulis lainnya yang tidak disebutkan namanya satu-persatu, semoga Allah selalu memberikan ridho dan rahmat kepada kita semua atas kebaikan yang telah kita lakukan.

12. Diri saya sendiri, yang telah mampu kooperatif dalam mengerjakan tugas akhir ini. Terimakasih karena selalu berpikir positif ketika keadaan sempat tidak berpihak, dan selalu berusaha mempercayai diri sendiri, hingga akhirnya diri saya mampu membuktikan bahwa saya bisa mengandalkan diri sendiri.

13. Serta Saya ucapkan Terima Kasih kepada Lagu-lagu Hindia dan Feast yang sudah menemani masa-masa pengerjaan Skripsi saya.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk kepada pembaca diharapkan dapat memberikan kritik dan saran yang membangun bagi laporan ini.



Semarang, 31 Agustus 2022

Penulis

RIZQI FITRIYANI

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	viii
LEMBAR PERNYATAAN REVISI LAPORAN PRA MAGANG MB-KM	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang dan Tujuan Magang	1
1.2 Tujuan	8
1.3 Sistematika Laporan	9
BAB II PROFIL PERUSAHAAN DAN AKTIVITAS MAGANG	12
2.1. Profil Perusahaan BANK Bank Muamalat	12
2.1.1 Sejarah Umum BANK Bank Muamalat Indonesia Tbk	12
2.1.2 Visi dan Misi	16
2.1.3 Struktur Organisasi	17
2.1.4 Perkembangan BANK Bank Muamalat	18
2.1.5 Produk Dan Layanan	22
2.1.6 Nilai-nilai Muamalat	31
2.1.7 Aktivitas Magang	32
BAB III IDENTIFIKASI MASALAH	35
3.1 Temuan Masalah	35
3.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM):	35
3.1.2 RM Retail Business (intern)	36

3.1.3 Manajemen Finansial Akuntansi	36
3.1.4 Manajemen Operasional	36
3.2 Masalah Teridentifikasi	37
BAB IV KAJIAN PUSTAKA	40
4.1 Pengertian Peran	40
4.2 Pengertian Pelatihan	40
4.2.1 Pengertian Etika	42
4.3 Pengertian Etika profesi	48
BAB V METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA	51
5.1 Metode Pengumpulan Data	51
5.2 Metode Analisis Data	60
BAB VI ANALISIS DAN PEMBAHASAN	62
6.1.2 Tabel Wawancara Dengan Peserta Training	Error!
Bookmark not defined.	
6.1 Pembahasan	64
BAB VII KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	66
7.1 Kesimpulan	66
7.1.1 Pada bagian Training (Pelatihan)	66
7.1.2 Pada bagian Kinerja Karyawan	66
7.2 Rekomendasi	67
7.2.1 Rekomendasi Hasil Analisis BAB VI	67
7.2.2 Rekomendasi untuk Program Studi	69
BAB VIII REFLEKSI DIRI	70
8.1. Hal positif yang diterima selama perkuliahan dan relevansi di tempat magang	70
8.2. Manfaat magang terhadap pengembangan softskill dan kekurangan softskill	70
8.4. Kunci Sukses Bekerja Berdasarkan Pengalaman Magang	71
8.5. Rencana Pengembangan Diri, Karir, dan Pendidikan Mahasiswa	72
DAFTAR PUSTAKA	74



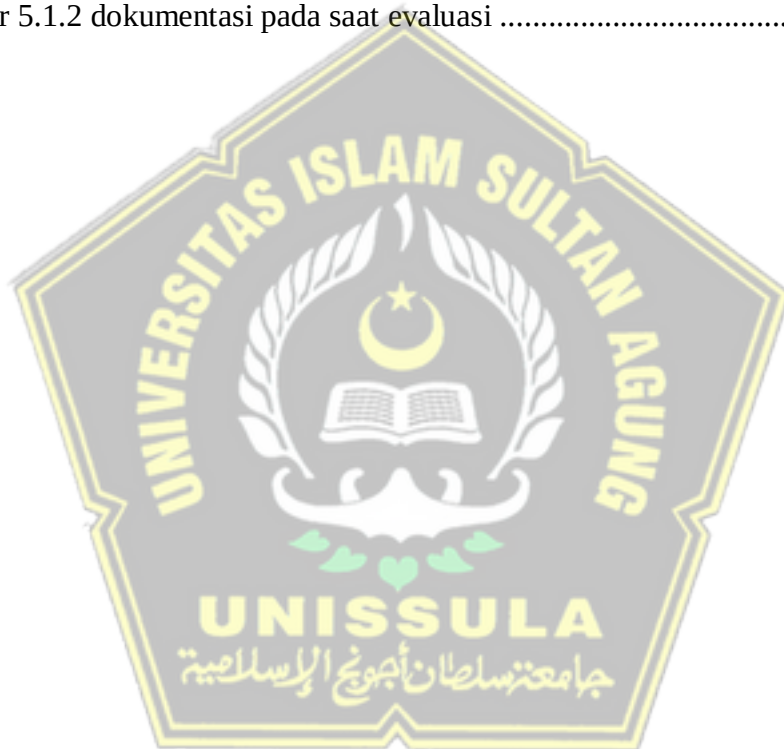
DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Tabel Wawancara 1	52
-----------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo BANK . Bank Muamalat.....	12
Gambar 2.2 Gambar Struktur Organisasi.....	17
Gambar 2.3 Nilai Utama Muamalat.....	32
Gambar 5.1.1 dokumentasi saat nasabah melakukan transaksi.....	57
Gambar 5.1.2 dokumentasi pada saat evaluasi	58



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Identitas Peserta Magang	76
Lampiran 2: Daftar Hadir Peserta Magang MB-KM.....	78
Lampiran 3 : Catatan Harian (Log Book) Peserta Magang MB-KM	90



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang dan Tujuan Magang

Seiring dengan adanya perkembangan teknologi saat ini, tiap perusahaan dituntut untuk terus mengembangkan diri menjadi yang terbaik dari perusahaan lain. Hal ini menuntut setiap perusahaan untuk memperoleh sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan yang maksimal. Perusahaan akan menuntut karyawan atau Sumber Daya Manusia (SDM) untuk mengikuti sistem yang diterapkan dalam perusahaan, serta mengembangkan dirinya agar dapat terus meningkatkan kinerja produktivitas.

Sedangkan Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Ardana adalah suatu proses pendayagunaan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar semua potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi maksimal untuk mencapai tujuan. Dalam rumusan lain Manajemen Sumber Daya Manusia adalah pengelolaan pemanfaatan individu-individu tersebut Menurut Barry Cushway dalam Ardana, Manajemen Sumber Daya Manusia didefinisikan sebagai rangkaian strategi, proses dan aktivitas yang didesain untuk menunjang tujuan perusahaan dengan cara mengintegrasikan kebutuhan perusahaan dan individu. Tisnawati dan Saefullah, menyebutkan Manajemen Sumber Daya Manusia adalah sebagai proses serta upaya untuk merekrut, mengembangkan, memotivasi, serta mengevaluasi keseluruhan sumber daya

manusia yang diperlukan perusahaan dalam pencapaian tujuannya. Pengertian ini mencakup dari mulai memilih siapa saja yang memiliki kualifikasi dan pantas untuk menempati posisi dalam perusahaan hingga bagaimana agar kualifikasi ini dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan serta dikembangkan dari waktu ke waktu. Fenomena seperti ini, memunculkan tantangan baru dan kesempatan bagi organisasi untuk dapat memahami dan membuat konsep pengelolaan organisasi yang efektif melalui pengelolaan atau Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM). Manajemen Sumber Daya Manusia diakui sebagai isu global dan integral dari daya saing internasional. Tidak dapat dipungkiri bahwa segala masalah yang muncul berasal dari manusia dan hanya dapat diselesaikan dan dikelola oleh manusia. Oleh karena itu, muncul konsep penting yang diakui sebagai kunci pertumbuhan organisasi internasional yaitu melalui *the right people in the right place at the right time*

Etika Profesi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pengambilan keputusan bagi karyawan. Kondisi ini terjadi karena independensi, integritas dan objektivitas merupakan perwujudan sikap mental seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan jasa profesionalnya sebagai mana yang diatur dalam standar professional akuntansi publik yang ditetapkan oleh IAI. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang terdapat dalam buku Mulyadi (2002).menjelaskan bahwa perusahaan membutuhkan karyawan yang mempunyai kinerja (job performance) yang tinggi.

Dasar yang melandasi penyusunan kode etik setiap profesi adalah kepercayaan masyarakat terhadap mutu jasa yang diberikan oleh profesi. Bank Muamalat mempunyai Kode Etik Perilaku Karyawan Bank Muamalat merupakan panduan bagi seluruh Karyawan Bank Muamalat dalam bersikap dan bertingkah laku yang sesuai dengan prinsip-prinsip moral dan mengacu kepada Visi, Misi, Nilai-Nilai Inti Bank Muamalat dan Peraturan Bank Indonesia, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan serta peraturan perundang-undangan terkait. Setiap profesi termasuk karyawan di Bank Muamalat Indonesia yang menjual jasanya kepada masyarakat memerlukan kepercayaan dari masyarakat yang dilayaninya. Oleh karena itu, profesi tersebut perlu mengatur dan menetapkan ukuran mutu yang harus dicapai oleh karyawan. Aturan yang ditetapkan menyangkut aturan perilaku, yang mengatur perilaku auditor sesuai dengan tuntutan profesi, yang disebut dengan kode etik (Pusdiklatwas BPKP, 2008).

Memahami pentingnya keberadaan SDM di era global saat ini salah satu upaya yang harus dicapai oleh perusahaan adalah dengan meningkatkan kualitas SDM. Dengan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia diharapkan karyawan dapat bekerja secara produktif dan profesional sehingga kinerja yang dicapainya diharapkan akan lebih memuaskan sesuai standar kerja yang dipersyaratkan. Salah satu aspek Memahami pentingnya keberadaan SDM di era global saat ini salah satu upaya yang harus dicapai oleh perusahaan adalah dengan meningkatkan kualitas SDM. Dengan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia diharapkan karyawan dapat

bekerja secara produktif dan profesional sehingga kinerja yang dicapainya diharapkan akan lebih memuaskan sesuai standar kerja yang dipersyaratkan. Salah satu aspek yang dapat menunjang keberhasilan karyawan dalam mencapai kesuksesan bekerja adalah kemampuan kerja.

Dengan kemampuan kerja yang memadai karyawan diharapkan dapat mengatasi segala permasalahan pekerjaan sehingga tugas pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih baik. Kemampuan (ability) baik pengetahuan atau keterampilan merupakan komponen penting dalam mencapai kinerja. Robbins (2002) mengungkapkan bahwa kemampuan mempengaruhi langsung tingkat kinerja dan kepuasan seorang karyawan lewat kesesuaian kemampuan-pekerjaan. Untuk mencapai kinerja yang memuaskan diperlukan kemampuan profesional dan untuk mencapainya harus melalui beberapa tahapan atau kondisi.

Pendidikan formal masih belum memadai untuk mencapai kemampuan yang profesional. Untuk itu kemampuan SDM karyawan harus diberdayakan melalui pelatihan, pendidikan dan pengembangan. Dengan kemampuan kerja yang memadai diharapkan memberikan implikasi terhadap peningkatan kinerja karyawan sehingga mendukung pelaksanaan tugas secara efektif, efisien, dan profesional. Program pelatihan yang intensif perlu dilaksanakan oleh perusahaan agar memiliki sumber daya manusia yang memiliki kinerja oBank imal. Dengan adanya kegiatan pelatihan, karyawan memiliki kesempatan untuk menyerap pengetahuan atau nilai-nilai baru, sehingga dengan pengetahuan baru tersebut para karyawan dapat

meningkatkan profesinya dalam melaksanakan kegiatan pelatihan yang simetris serta penyediaan biaya. Apabila aspek-aspek tersebut dapat dipenuhi dengan baik maka pelatihan yang dilaksanakan akan mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan. Pelatihan akan menentukan kinerja karyawan, sedangkan kinerja akan meningkat apabila dilakukan pelatihan dengan persyaratan yang baik.

Selaras dengan penerapan Nilai-Nilai Utama Bank Muamalat Indonesia dan mendukung etika profesi maka perusahaan melakukan pengembangan karyawan melalui pelatihan-pelatihan, yaitu Islami-Modern-Profesional (IDEAL). Bank mengimplementasikan kerangka pengembangan karyawan secara komprehensif yang dimulai sejak dari rekrutmen karyawan, pengembangan karyawan, pengelolaan kinerja karyawan hingga persiapan pensiun. Bank Muamalat berkeyakinan bahwa karyawan adalah mitra strategis, mereka adalah bagian terpenting dalam perusahaan. Hal tersebut berdasar pada pemahaman bahwa karyawan merupakan unsur penggerak terpenting dari seluruh operasional bisnis yang dilaksanakan oleh Bank. Atas kerja keras dan dedikasi seluruh karyawan, Bank telah mencapai beragam pencapaian dan pertumbuhan kinerja yang memuaskan.

Pembentukan Direktorat khusus Human Capital merupakan wujud nyata dari komitmen Bank terhadap pengelolaan dan pengembangan karyawan. Dengan dipimpin oleh seorang Chief Human Capital Officer, Direktorat Human Capital bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pengembangan karyawan. Pada tahun 2021, Bank Muamalat Indonesia

didukung oleh 2.700 karyawan yang tersebar di kantor pusat dan kantor wilayah. Adapun struktur organisasinya adalah sebagai berikut.

A. Upaya pelatihan kerja terhadap etika profesi karyawan

Direktorat Human Capital memiliki 5 (lima) unit kerja dan 1 (satu) subsidiary berupa Lembaga Pendidikan dan Pengembangan Perbankan Syariah (LPPBS), yakni Muamalat Institute. Penjelasan mengenai masing-masing unit kerja tersebut adalah:

Strategi Dan Layanan Sumber Daya Manusia. Berperan dalam menerjemahkan strategi bisnis kedalam prioritas Human Capital. Mencakup pengembangan organisasi, perencanaan tenaga kerja dan penganggaran biaya tenaga kerja, manajemen kinerja, sistem informasi SDM (database), kerangka :

1. kerja remunerasi dan kompensasi, kebijakan SDM lainnya, serta bertanggung jawab untuk memastikan eksekusi transaksi operasional SDM telah sesuai dengan regulasi dan kebijakan yang berlaku atau sesuai dengan rencana, program dan inisiatif HC dan Bank.
2. Pengembangan Manusia Dan Budaya. Berperan menyusun strategi yang efektif dan efisien dalam pengelolaan SDM. Unit ini mengelola seluruh aktivitas dalam pelaksanaan program pembelajaran dan pembinaan talenta di BMI untuk menciBank akan kualitas program pembelajaran dan pembinaan talenta sesuai dengan strategi pengembangan SDM guna mendukung peningkatan kualitas SDM

dalam mendukung strategi bisnis Bank. Peran lainnya adalah mengelola komunikasi karyawan (Employee Engagement) dan Employer Branding

3. Mitra Bisnis Modal Mitra Dan Industri

Hubungan. Berperan dalam memberikan rekomendasi, konsultasi, solusi-solusi strategis yang implementatif terkait dengan SDM serta organisasi kepada seluruh pemangku kepentingan (Direksi, Pejabat Eksekutif, dan seluruh line manager) di Direktorat Retail Banking, Wholesale Banking dan CEO Directorate. Unit ini juga membuat penyesuaian (customization) produk dan program-program SDM yang sesuai dengan kebutuhan organisasi di seluruh Direktorat tersebut, agar tercipta ketersediaan organisasi dan SDM yang mumpuni guna mendukung pencapaian dan produktivitas organisasi. Dalam hal Industrial

Relations berperan dalam memelihara hubungan industrial yang kondusif dan harmonis antara Karyawan, Serikat Pekerja, dan Perusahaan dengan memastikan bahwa proses yang terkait dengan hubungan kerja, syarat kerja, hak dan kewajiban para pihak, penanganan keluhan karyawan, serta penanganan dan penyelesaian perselisihan hubungan industrial dilakukan dengan cara yang tepat dan sejalan dengan peraturan perundangan yang berlaku untuk menghindari/meminimalisir risiko reputasi Perusahaan.

4. Mitra Bisnis Modal Mitra Dan Talent akuisisi. Berperan dalam memberikan rekomendasi, konsultasi dan solusi-solusi strategis yang implementatif terkait dengan SDM serta organisasi kepada seluruh pemangku kepentingan (Direksi, Pejabat Eksekutif, dan seluruh manajer lini) di Direktorat Operation, Compliance, Risk & Legal, Financing dan Finance. Unit ini juga membuat penyesuaian (customization) produk dan program-program SDM yang sesuai dengan kebutuhan organisasi di seluruh Direktorat Operation, Compliance, Risk, & Legal, Financing dan Finance, agar tercipta ketersediaan organisasi dan SDM yang mumpuni guna mendukung pencapaian dan produktivitas organisasi. Unit ini juga bertanggung jawab dalam mengelola dan mengimplementasikan strategi talent acquisition.
5. Muamalat Institut. Lembaga dengan fungsi pelatihan dan pengembangan yang berperan mewujudkan edukasi dan literasi keuangan syariah terbaik di tanah air.

1.2 Tujuan

Tujuan dari penulisan laporan ini yaitu untuk mengetahui peran pelatihan etika profesi karyawan BANK . Bank Muamalat Indonesia Tbk. Dalam proses layanan setiap perusahaan pasti dihadapkan pada permasalahan pengorganisasian lebih dari satu tujuan. Dalam hal ini penting untuk melakukan perencanaan yang cukup matang serta diperlukan metode penyelesaian yang bisa merangkum tujuan-tujuan tersebut sehingga diperoleh

kombinasi solusi yang optimal dari faktor-faktor yang tidak bersesuaian. Pada penelitian ini bermaksud untuk mencari solusi atas masalah/hambatan yang terjadi pada perusahaan.

1.3 Sistematika Laporan

Pembuatan laporan ini memuat beberapa bab dan sub-bab yang menjelaskan banyak hal. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut

BAB 1 PENDAHULUAN

Menjelaskan secara umum tentang kegiatan magang, permasalahan dan tujuan magang. Serta menjelaskan sistematika laporan yang ditulis dalam laporan.

1. Latar Belakang

Menguraikan alasan dari topik yang dipilih dalam laporan magang disertai dengan tujuan proses magang yang dilakukan.

2. Sistematika Laporan

Menguraikan bab dan sub-bab yang terdapat dalam Laporan Magang.

BAB II Profil Organisasi dan Aktivitas Magang

Menguraikan profil organisasi tempat magang (apabila diizinkan) dan menjelaskan kegiatan yang dilakukan mahasiswa selama proses magang.

a. Profil Perusahaan

Apabila diizinkan oleh perusahaan maka akan dimasukkan sub-bab profil organisasi tempat magang. Dengan menguraikan profil organisasi yang menjadi profil dari topik yang dipilih.

1. Gambaran Umum Organisasi

Menggambarkan dan mengenalkan organisasi tempat magang.

2. Visi dan Misi Perusahaan

Menyebutkan visi dan misi organisasi tempat magang.

3. Tujuan Perusahaan

Menyebutkan dan menjelaskan tujuan perusahaan tempat magang.

4. Manajemen Pemasaran

Menjelaskan apa inti pemasaran.

5. Struktur Organisasi

Menggambarkan seluruh aktivitas yang dilakukan selama magang.

b. Aktivitas Magang

Menguraikan seluruh aktivitas yang dilakukan selama magang.

BAB III Identifikasi Masalah

Mengidentifikasi masalah yang muncul dan memilih beberapa masalah yang paling penting untuk dipecahkan dan diangkat sebagai topik dalam laporan magang.

BAB IV Kajian Pustaka

Menguraikan teori yang dapat digunakan untuk membahas masalah penting yang dipilih.

BAB V Metoda Pengumpulan Data dan Analisis Data

Metoda pengumpulan dan analisis data sama dengan komponen Business Cases Report yang telah disempurnakan berdasarkan informasi yang diperoleh.

BAB VI Analisis dan Pembahasan

Menguraikan kembali masalah penting yang menjadi topik pembahasan.

BAB VII Kesimpulan dan Rekomendasi

Menjelaskan kesimpulan yang dihasilkan dari analisis permasalahan yang ada. Serta memberikan rekomendasi tentang hal-hal yang perlu diperbaiki organisasi tempat magang terhadap permasalahan yang ada dan program studi terhadap kelemahan kontribusi mahasiswa saat magang.

a. Kesimpulan

Menyimpulkan pendapat tentang masalah yang dianalisis.

b. Rekomendasi

Rekomendasi tentang hal-hal yang perlu diperbaiki perusahaan.

BAB VIII Refleksi Diri

Memberikan jabaran tentang hal positif yang diterima selama perkuliahan yang bermanfaat terhadap pekerjaan selama magang. Serta penjabaran tentang manfaat magang terhadap pengembangan softskill yang didapatkan.



BAB II

PROFIL PERUSAHAAN DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1. Profil Perusahaan BANK Bank Muamalat



Gambar 2.1 Logo BANK . Bank Muamalat

Nama : BANK Bank Muamalat Indonesia Tbk

Alamat : Jl.Mgr Sugiyopranoto No. 102 Bulustalan, Kec. Semarang Sel,
Kota Semarang, Jawa Tengah 50246

Telepon : (024) 3564134

Website : www.bankmuamalat.co.id

2.1.1 Sejarah Umum BANK Bank Muamalat Indonesia Tbk

Bank Muamalat Indonesia Tbk merupakan bank pertama di Indonesia yang menggunakan konsep perbankan secara Syariah. Perseroan didirikan berdasarkan Akta Pendirian No. 1 tanggal 1 November 1991 Masehi atau 24 Rabiul Akhir 1412 Hijriah, dibuat dihadapan Yudo Paripurno, SH, Notaris, di Jakarta. Akta pendirian tersebut telah memperoleh pengesahan Menteri Kehakiman Republik Indonesia dengan

Surat Keputusan No. C2-2413.HT.01.01 tahun 1992 tanggal 21 Maret 1992 dan telah didaftarkan pada kantor Pengadilan Negeri Jakarta Pusat pada tanggal 30 Maret 1992 di bawah No. 970/1992 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 34 tanggal 28 April 1992 tambahan No. 1919A.

Anggaran Dasar Bank telah beberapa kali mengalami perubahan sebagaimana terakhir perubahan Anggaran Dasar yang dirumuskan pada Akta No. 18 tanggal 28 Januari 2022 dibuat di hadapan Notaris Ashoya Ratam, S.H. M.Kn, dan pemberitahuan atas perubahan anggaran dasarnya telah diterima dan dicatat oleh Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia sesuai suratnya tertanggal 31 Januari 2022 No. AHU-AH.01.03-0070769 serta diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia No. 10 tanggal 3 Februari 2022 Tambahan Berita Negara Republik Indonesia No. 004853. BMI didirikan atas gagasan dari Majelis Ulama Indonesia (MUI), Ikatan Cendekiawan Muslim Indonesia (ICMI) dan pengusaha muslim yang kemudian mendapat dukungan dari Pemerintah Republik Indonesia. Perseroan telah memperoleh izin untuk beroperasi sebagai bank umum berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia No. 430/KMK.013/1992 tentang Pemberian Izin Usaha Perseroan di Jakarta tanggal 24 April 1992, sebagaimana diubah dengan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. 131/KMK.017/1995 tentang Perubahan Keputusan Menteri Keuangan No. 430/KMK.013/1992 tentang Pemberian Izin Usaha Perseroan tanggal 30

Maret 1995 yang dalam keputusannya memberikan izin kepada Perseroan untuk dapat melakukan usaha sebagai bank umum berdasarkan prinsip syariah.

Bank Muamalat merupakan perusahaan publik yang sahamnya tidak tercatat di Bursa Efek Indonesia (BEI) dan secara resmi beroperasi sebagai Bank Devisa sejak tanggal 27 Oktober 1994 berdasarkan Surat Keputusan Direksi Bank Indonesia No. 27/76/KEP/DIR tentang

Penunjukan BANK Bank Muamalat Indonesia Menjadi Bank Devisa tanggal 27 Oktober 1994. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. S-79/MK.03/1995 tanggal 6 Februari 1995, Perseroan secara resmi ditunjuk sebagai Bank Devisa Persepsi Kas Negara. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Keuangan No. S-9383/MK.5/2006 tanggal 28 Desember 2006, Perseroan memperoleh status Bank Persepsi yang mengizinkan Perseroan untuk menerima setoran-setoran pajak. Kemudian pada tanggal 25 Juli 2013, Perseroan telah menjadi peserta program penjaminan Lembaga Penjamin Simpanan sebagaimana tercantum dalam Surat Lembaga Penjamin Simpanan No. S.617/DPMR/VII/2013 perihal Kepesertaan Lembaga Penjamin Simpanan. Perseroan lalu ditetapkan sebagai Bank Penerima Setoran Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji berdasarkan Surat Keputusan Badan Pengelola Keuangan Haji No. 4/BPKH.00/2018 tanggal 28 Februari 2018.

BMI terus berinovasi dengan mengeluarkan produk-produk keuangan syariah seperti Sukuk Subordinasi Mudharabah, Asuransi

Syariah (Asuransi Takaful), Dana Pensiun Lembaga Keuangan Muamalat (DPLK Muamalat) dan multifinance syariah (Al-Ijarah Indonesia Finance) yang seluruhnya menjadi terobosan baru di Indonesia. Selain itu, produk Shar-e yang diluncurkan pada 2004 merupakan tabungan instan pertama di Indonesia.

Produk Shar-e Gold Debit Visa yang diluncurkan pada 2011 berhasil memperoleh penghargaan dari Museum Rekor Indonesia (MURI) sebagai Kartu Debit Syariah dengan teknologi chip pertama di Indonesia serta layanan e-channel seperti internet banking, mobile banking, ATM, dan cash management. Seluruh produk-produk itu menjadi pionir produk syariah di Indonesia dan menjadi tonggak sejarah penting di industri perbankan syariah. Seiring kapasitas Bank yang semakin besar dan diakui, BMI kian melebarkan sayap dengan terus menambah jaringan kantor cabangnya tidak hanya di seluruh Indonesia, akan tetapi juga di luar negeri. Pada 2009, Bank mendapatkan izin untuk membuka kantor cabang di Kuala Lumpur, Malaysia dan menjadi bank pertama di Indonesia serta satu-satunya yang mewujudkan ekspansi bisnis di Malaysia. Hingga saat ini, Bank telah memiliki 239 kantor layanan termasuk 1 (satu) kantor cabang di Malaysia. Operasional Bank juga didukung oleh jaringan layanan yang luas berupa 568 unit ATM Muamalat, 120.000 jaringan ATM Bersama dan ATM Prima, 51 unit Mobil Kas Keliling.

BMI melakukan rebranding pada logo Bank untuk semakin meningkatkan awareness terhadap image sebagai Bank Syariah Islami,

Modern dan Profesional. Bank pun terus merealisasikan berbagai pencapaian serta prestasi yang diakui, baik secara nasional maupun internasional. Kini, dalam memberikan layanan terbaiknya, BMI beroperasi bersama beberapa entitas asosiasi dan afiliasinya yaitu Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) yang memberikan layanan pembiayaan syariah, (DPLK Muamalat) yang memberikan layanan dana pensiun melalui Dana Pensiun Lembaga Keuangan, Muamalat Institute yaitu lembaga yang mengembangkan, mensosialisasikan dan memberikan pendidikan mengenai sistem ekonomi syariah kepada masyarakat, dan Baitulmaal Muamalat yang memberikan layanan untuk menyalurkan dana Zakat, Infak, dan Sedekah (ZIS).

2.1.2 Visi dan Misi

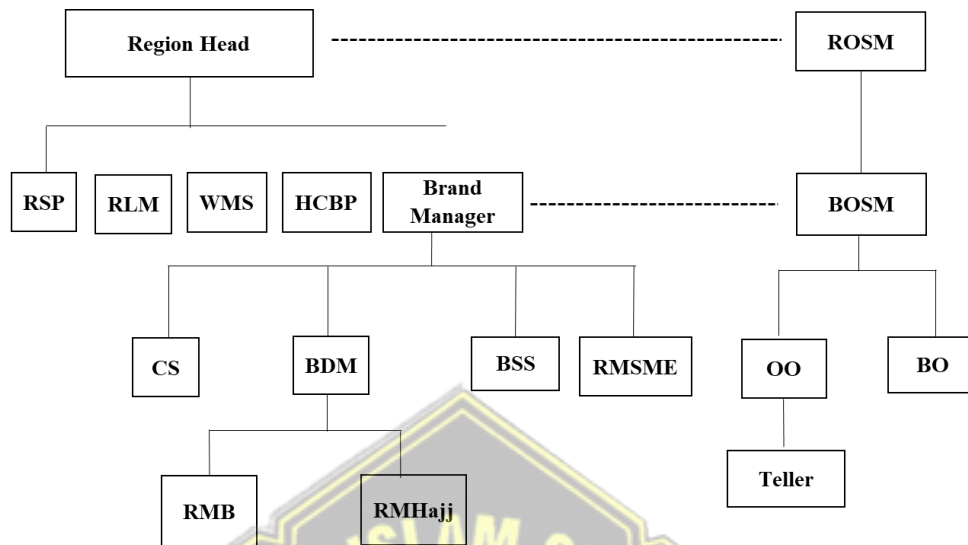
VISI

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

MISI

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

2.1.3 Struktur Organisasi



Gambar 2.2 Gambar Struktur Organisasi

Sumber : Bank Muamalat KCU Semarang

Keterangan :		
Region Head	=	Ahmat Kusna Amana
Brand Manager	=	Budi Santoso
BOSM	=	Suparjati
OO	=	Arfiana
BO	=	Nunung
	=	Teguh
BDM	=	Lenny Anggriani
RMB	=	Muhammad Nabil
	=	Ris Amanda Yana
	=	Niezar Moch Evannaza
RM Hajj	=	Syarif Muntazah Fahmi
CS	=	Ramadhania Wirayanti Purwitadika
	=	Risyda Sadiatul Aliyah
	=	Anjani Dhara Swastika
	=	Almasyah Tabitah
BSS	=	Dita Ristika
	=	Sari Budiman
RMSME	=	Nio
	=	Nur Tanio

2.1.4 Perkembangan BANK Bank Muamalat

Perkembangan dan jejak langkah BANK . Bank Muamalat Indonesia Tbk seiring berjalanya waktu, berikut proses perkembangan BANK . Bank Muamalat Indonesia Tbk :

1. Tahun 1991

Pendirian Bank Muamalat Indonesia sebagai Bank syariah pertama di Indonesia pada 1 November 1991 atau 24 Rabiul Akhir 1412 H.

2. Tahun 1992

Mulai beroperasi pada 1 Mei 1992 atau 27 Syawal 1412 H dan menjadi pelopor bisnis keuangan syariah lainnya.

3. Tahun 1993

Perseroan menjadi Perusahaan Terbuka yang tidak tercatat sahamnya di Bursa.

4. Tahun 1998

Penawaran Umum Terbatas I Seri Saham B dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu. Pendirian Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Muamalat

5. Tahun 2000

Bank Muamalat Indonesia melakukan perubahan atau pergantian nama menjadi Bank Syariah Muamalat Indonesia yang disahkan pada Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tanggal 22 Juni 2000.

6. Tahun 2002

Penawaran Umum Terbatas II Seri Saham C dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu.

7. Tahun 2003

Menerbitkan Sukuk Subordinasi Mudharabah I sebesar Rp200 miliar sebagai sukuk pertama yang diterbitkan oleh lembaga perbankan di Indonesia.

8. Tahun 2004

Peluncuran produk Shar-e yang merupakan tabungan instan pertama di Indonesia melalui ribuan jaringan online Kantor Pos di seluruh Indonesia, yakni System Online Payment Point (SOPP).

9. Tahun 2005

Penawaran Umum Terbatas III Seri Saham C dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu.

10. Tahun 2007

Pendirian Al-Ijarah Indonesia Finance (ALIF) sebagai multifinance syariah pertama di Indonesia.

11. Tahun 2008

Penerbitan Sukuk Subordinasi Mudharabah II sebesar Rp314 miliar. • Bank kembali menggunakan nama BANK Bank Muamalat Indonesia Tbk tahun 2008 sesuai dengan keputusan Rapat Umum Pemegang Saham Luar Biasa tanggal 23 April 2008.

12. Tahun 2009

Pembukaan kantor cabang internasional pertama di Kuala Lumpur, Malaysia.

13. Tahun 2010

Penawaran Umum Terbatas IV Seri Saham C dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu.

14. Tahun 2011

Peluncuran produk Shar-e Gold Debit Visa.

15. Tahun 2012

Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding atau perubahan logo. •
Menerbitkan Sukuk Subordinasi Mudharabah Berkelanjutan I Tahap I Tahun 2012 senilai Rp800 miliar

16. Tahun 2013

Bank Muamalat Indonesia melakukan rebranding atau perubahan logo. •
Menerbitkan Sukuk Subordinasi Mudharabah Berkelanjutan I Tahap I Tahun 2012 senilai Rp800 miliar

17. Tahun 2015

Peresmian Muamalat Tower sebagai Kantor Pusat Bank Muamalat Indonesia di mana Otoritas Jasa Keuangan telah memberikan persetujuan atas pemindahan alamat kantor pusat Bank Muamalat berdasarkan Surat Otoritas Jasa Keuangan No. S-65/PB.1/2015 perihal Permohonan Izin Pemindahan Alamat Kantor Pusat Operasional dan Non Operasional BANK Bank Muamalat Indonesia Tbk.

18. Tahun 2016

Meluncurkan aplikasi Muamalat Mobile Banking.

19. Tahun 2017

Pada bulan Juli 2017, Bank Muamalat Indonesia menerbitkan Medium Term Notes Sharia (MTNS) dengan total nilai Rp200 miliar, yang terdiri dari Rp100 miliar MTNS subordinasi dengan tenor 5 tahun dan Rp100 miliar MTNS dengan tenor 3 tahun.

20. Tahun 2018

Meluncurkan kampanye #AyoHijrah yang mengajak masyarakat untuk berhijrah dalam hal layanan syariah. Kampanye #AyoHijrah dilandasi oleh cita-cita Bank yang ingin menjadi pusat ekosistem ekonomi syariah di Indonesia. Bank Muamalat Indonesia ingin turut membangun industri halal di dalam negeri yang diselaraskan dengan perkembangan teknologi digital. Menerbitkan Sukuk Subordinasi Mudharabah Trust Certificate senilai Rp1,6 triliun.

21. Tahun 2019

Meluncurkan aplikasi mobile banking terbaru yaitu Muamalat Digital Islamic Network (DIN) yang dilengkapi dengan berbagai fitur terbaru yang dirancang untuk melakukan transaksi finansial maupun non finansial secara real time dengan fitur yang lebih aman.

22. Tahun 2020

Menerima penghargaan sebagai Peringkat ke-1 Digital Brand Awards Bank Umum Syariah BUKU 2 dengan Aset Rp25 triliun ke Atas dari Infobank.

23. Tahun 2021

Bank Muamalat masuk Jajaran Bank Terbaik Dunia Versi Forbes . Bank Muamalat menerbitkan Sukuk Mudharabah Bank Muamalat Indonesia Tahun 2021 pada tanggal 15 November 2021 tanpa Penawaran Umum dengan tanggal jatuh tempo pada 15 November 2041. Penawaran Umum Terbatas (Penambahan Modal Dengan Hak Memesan Efek Terlebih Dahulu) VI Saham Seri C.

2.1.5 Produk Dan Layanan

Bank Muamalat membagi produk perbankan syariah ke dalam dua kategori besar yakni produk penghimpunan dana dan produk pembiayaan. Produk penghimpunan dana terdiri dari beragam produk yang disesuaikan dengan tujuan dan preferensi nasabah. Sementara itu, produk pembiayaan merupakan sarana untuk menyalurkan dana yang dihimpun oleh Bank dalam bentuk pembiayaan, baik untuk usaha produktif maupun untuk keperluan konsumtif. Bank Muamalat juga melakukan penempatan dana berkerja sama dengan mitra strategis dengan melakukan pembiayaan channelling maupun executing melalui Lembaga Keuangan Mikro Kecil yaitu, BMT (Baitul Maal Wa-Tamwil), Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS) dan perusahaan pembiayaan. Dalam rangka menjaga posisi

likuiditas jangka pendek, Perseroan juga melakukan penempatan dana pada bank lain serta pembelian surat-surat berharga berdasarkan prinsip syariah. Selain itu, Perseroan meningkatkan intensitas pembiayaan yang ditujukan pada pasar yang selama ini mempunyai kinerja pembiayaan yang baik dengan mengalokasikan porsi yang lebih besar kepada UMKM dalam realisasi portofolio pembiayaan. Adapun uraian dari produk penghimpunan dana dan produk pembiayaan diurai dalam tabel sebagai berikut:

A. Produk

Produk penghimpunan Dana

1. Tabungan iB Hijrah Tabungan dalam mata uang rupiah yang dapat digunakan untuk beragam jenis transaksi, memberikan akses yang mudah, serta manfaat yang luas. Tabungan iB Hijrah kini hadir dengan empat pilihan kartu ATM/Debit yaitu: Kartu Shar-E Reguler (GPN), Kartu Shar-E Classic (VISA), Kartu Shar-E 1HRAM (VISA) dan Kartu Shar-E Prioritas (VISA).
2. Tabungan iB Hijrah Valas Tabungan dalam denominasi valuta asing US Dollar (USD) dan Singapore Dollar (SGD) bertujuan untuk melayani kebutuhan transaksi dan investasi yang lebih beragam. mewujudkan keinginan beribadah ke Tanah Suci.
3. Tabungan iB Hijrah Haji Tabungan haji dan umrah dalam mata uang rupiah dan valuta asing dolar AS yang dikhususkan bagi nasabah masyarakat muslim Indonesia yang berencana menunaikan ibadah Haji dan Umrah. Dapat dilengkapi dengan standing

instruction untuk setoran rutin maupun setoran insidentil yang fleksibel sesuai kebutuhan nasabah untuk

4. Tabungan iB Hijrah Rencana Tabungan iB Hijrah Rencana merupakan tabungan berjangka dalam mata uang rupiah, memiliki setoran rutin bulanan dan tidak bisa ditarik sebelum jangka waktu berakhir kecuali penutupan rekening serta pencairan dana hanya bisa dilakukan ke rekening sumber dana. Tabungan iB Muamalat Rencana dapat membantu mewujudkan berbagai rencana nasabah di masa yang akan datang.
5. TabunganKu iB Tabungan syariah dalam mata uang rupiah yang sangat terjangkau bagi nasabah dari semua kalangan masyarakat
6. Tabungan Simpanan Pelajar (SimPel) iB Tabungan yang dikelola dengan akad Mudharabah dan dikhususkan untuk segmen pelajar. Tabungan SimPel iB dapat dibuka untuk siswa PAUD, TK, SD, SMP, SMA, Madrasah (RA, MI, Mts, MA) atau sederajat tanpa batasan umur minimal, di mana batasan maksimal masih berstatus SMA/SMK dan belum memiliki KTP melalui kerja sama antara Bank Muamalat Indonesia dan sekolah.
7. Tabungan iB Hijrah Prima Tabungan iB Hijrah Prima merupakan tabungan yang didesain bagi nasabah yang ingin mendapatkan bagi hasil maksimal dan kebebasan bertransaksi. Nasabah dapat memiliki empat pilihan kartu debit, yaitu Kartu Shar-E Reguler

- (GPN), Kartu Shar-E Classic (VISA), Kartu Shar-E 1HRAM (VISA), dan Kartu Shar-E Prioritas (VISA).
8. Yang digunakan untuk Tabungan iB Hijrah Bisnis Tabungan iB Hijrah Bisnis adalah produk tabungan mengakomodir kebutuhan bisnis nasabah non individu dengan memberikan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi yang didukung oleh fasilitas Cash Management System MADINA.
 9. Deposito iB Hijrah Deposito syariah dengan akad mudharabah dalam mata uang rupiah dan dolar AS yang fleksibel dan memberikan hasil investasi yang oBank imal bagi nasabah. Diperuntukkan bagi nasabah perorangan dan institusi yang memiliki legalitas badan.
 10. Deposito Online ib Hijrah Deposito syariah dengan akad mudharabah yang dapat dibuka secara praktis kapan pun dan di mana pun melalui Muamalat DIN dengan bagi hasil yang oBank imal dalam mata uang rupiah. Diperuntukkan hanya untuk nasabah perorangan yang sebelumnya telah memiliki rekening tabungan/giro di Muamalat dan telah mengunduh dan terdaftar di aplikasi Muamalat DIN.
 11. Deposito Devisa Hasil Ekspor Sumber Daya Alam (DHE SDA) iB Hijrah Deposito DHE SDA yang dikelola secara syariah dengan akad mudharabah dalam mata uang rupiah dan dolar AS yang dapat memberikan hasil investasi secara oBank imal dan barokah bagi

Anda serta pajak bagi hasil yang lebih rendah Produk ini dibuat untuk mendukung kebijakan Pemerintah yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 1/2019 tentang penerimaan Devisa Hasil Ekspor dari Barang Ekspor Sumber Daya Alam (DHE SDA), Bank Muamalat melayani pembukaan Rekening Khusus DHE SDA. Rekening Khusus (Reksus) Deposito Devisa Hasil Ekspor Sumber Daya Alam (DHE SDA) adalah Rekening Deposito yang digunakan khusus untuk penerimaan Devisa Hasil Ekspor Sumber Daya Alam (DHE SDA). Reksus DHE SDA ini diperuntukan khusus untuk nasabah non perorangan.

12. Giro iB Hijrah Giro syariah dengan akad wadiah dalam mata uang rupiah dan dolar AS yang memudahkan semua jenis kebutuhan transaksi bisnis maupun transaksi keuangan personal nasabah. Giro ini diperuntukan bagi nasabah perorangan dan institusi yang memiliki legalitas badan
13. Giro iB Hijrah Ultima Giro syariah dengan akad mudharabah dalam mata uang rupiah dan dolar AS yang memudahkan semua jenis kebutuhan transaksi bisnis maupun transaksi keuangan personal nasabah disertai bagi hasil yang kompetitif dan berbagai benefit transaksi lainnya. Giro ini diperuntukan bagi nasabah perorangan dan institusi yang memiliki legalitas badan.
14. Giro iB Hijrah/iB Hijrah Ultima-Devisa Hasil Ekspor Sumber Daya Alam (DHE SDA) Rekening Khusus (Reksus) Giro Devisa Hasil

Ekspor Sumber Daya Alam (DHE SDA) adalah Rekening Giro yang digunakan khusus untuk penerimaan Devisa Hasil Ekspor Sumber daya Alam (DHE SDA) bagi nasabah non perorangan. Giro ini dikelola secara syariah dengan dua pilihan akad, yaitu akad wadiah dan mudharabah dalam mata uang rupiah dan dolar AS. Untuk akad mudharabah, giro disertai dengan bagi hasil kompetitif serta pajak bagi hasil yang lebih rendah. Produk ini dibuat untuk mendukung kebijakan pemerintah yang tertuang dalam Peraturan Pemerintah (PP) No. 1/2019 tentang penerimaan Devisa Hasil Ekspor dari Barang Ekspor Sumber Daya Alam (DHE SDA).

15. Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK) Muamalat Merupakan satu-satunya DPLK syariah di Indonesia, menjadikan kami DPLK yang paling tepat bagi mereka yang ingin merencanakan dana pensiun yang amanah, berkah dan sesuai prinsip syariah. Dengan pelayanan prima dan pengembangan investasi yang kompetitif, menjadikan DPLK Syariah Muamalat sebagai pilihan terbaik untuk mempersiapkan kesejahteraan saat memasuki usia pensiun. Didukung jaringan Bank Muamalat yang luas di seluruh provinsi di Indonesia serta tim yang profesional, DPLK Syariah Muamalat siap membantu menginvestasikan dana secara aman dan oBank imal, memberikan layanan mudah dan transparan. Pastikan kesiapan dana pensiun Anda dan keluarga di DPLK Syariah Muamalat yang aman, nyaman dan menguntungkan.

B. Layanan

Guna memberikan pelayanan yang maksimal, BMI memiliki tiga layanan untuk diberikan kepada para nasabahnya yakni layanan perbankan internasional, layanan trade finance dan layanan 24 jam. Berikut adalah uraiannya.

1. Perbankan Internasional (Remitansi)

- a. Incoming Muamalat Remittance iB Merupakan kiriman uang masuk dalam denominasi valuta asing yang ditujukan kepada penerima, baik untuk diterima tunai ataupun dimasukkan ke dalam kredit rekening penerima yang merupakan nasabah Bank.
- b. Outgoing Muamalat Remittance iB ialah kiriman uang keluar dalam denominasi valuta asing yang ditujukan kepada penerima, baik untuk diterima tunai ataupun dimasukkan dalam kredit rekening penerima pada bank lain, baik di dalam maupun di luar negeri, sesuai dengan instruksi pengirim melalui Bank.

2. Trade Finance

Ekspor Produk dan layanan transaksi ekspor yang tersedia bagi nasabah/eksportir Bank meliputi:

- a. Advising L/C Layanan yang diberikan Bank untuk meneruskan/ menyampaikan L/C kepada beneficiary yang tercantum dalam L/C, baik secara langsung maupun melalui second Advising Bank.

- b. Outward Bills Layanan yang diberikan Bank untuk menangani dokumen L/C Ekspor berupa: pengujian dokumen L/C Ekspor, pengiriman dokumen kepada Issuing Bank atau pihak yang ditunjuk, penerimaan pembayaran hasil ekspor dan kegiatan lainnya yang masih berkaitan dengan penanganan dokumen L/C Ekspor.
 - c. Negotiation Dana talangan yang diberikan oleh Bank kepada beneficiary atas presentasi dokumen L/C Ekspor (post shipment financing). Negosiasi dapat dilakukan baik menggunakan fasilitas ataupun tanpa fasilitas nasabah.
 - iv. L/C Transfer Layanan yang diberikan oleh Bank untuk menerbitkan L/C transfer berdasarkan L/C yang diterima oleh Bank dari Issuing Bank.
3. Layanan 24 Jam
- a. ATM Muamalat ATM Muamalat dilengkapi dengan berbagai fitur untuk memudahkan nasabah dalam melakukan info saldo, cetak 5 (lima) transaksi terakhir, pembayaran tagihan, pembelian pulsa isi ulang, pembelian tiket, pembayaran premi asuransi, transfer antar bank, pembayaran uang sekolah dan pembayaran ZIS.
 - b. Muamalat Mobile/Digital Islamic Network (DIN) Muamalat DIN merupakan aplikasi mobile banking yang meliputi fitur transaksional transfer (pemindahbukuan, antar bank, SKN dan

RTGS), pembayaran (Telkom, Telko, PLN, TV Kabel, Tiket, Donasi dan Virtual Account) pembelian (pulsa isi ulang, Token Listrik dan uang elektronik), pembayaran menggunakan QRIS, pembukaan deposito, pembukaan rekening tambahan (ETB) serta rekening baru (NTB) dan non transaksional berupa cek saldo, mutasi rekening, info produk, live chat via whatsapp, bahasa, kiblat, jadwal sholat dan informasi promo. Mobile Banking Muamalat (DIN) menawarkan juga kemudahan dalam bertransaksi secara real time, aman dan praktis menggunakan perangkat smart phone nasabah yang terdaftar di bank dan terkoneksi jaringan internet. Muamalat DIN dapat digunakan pada sistem operasi Android dan IOS. Untuk dapat menggunakan layanan Muamalat DIN, nasabah hanya perlu mengunduh aplikasi Muamalat DIN dari app store (Apple) dan play store (Android) dengan kata kunci “Muamalat DIN” dan cukup melakukan pendaftaran melalui aplikasi.

- c. Internet Banking Muamalat Layanan ini bertujuan untuk memudahkan nasabah ritel (individu) dalam melakukan transaksi finansial berupa transfer (pemindahbukuan, antar bank, SKN dan RTGS), pembayaran (Telkom, Telko, PLN, TV Kabel, ZIS dan Virtual Account), pembelian (pulsa isi ulang, PLN, sukuk online) dan non transaksional berupa cek saldo, mutasi rekening, bahasa, dan informasi promo serta Internet

Banking Muamalat juga memiliki fitur transaksi debit online, nasabah dapat berbelanja di mitra atau merchant-merchant yang sudah bekerja sama dengan Bank Muamalat dengan lebih mudah, praktis dan aman. Untuk dapat menggunakan layanan Internet Banking Muamalat, nasabah cukup mengunjungi ATM Muamalat terdekat dan melakukan registrasi Internet Banking Muamalat serta melakukan aktivasi transaksi finansial melalui cabang Muamalat terdekat.

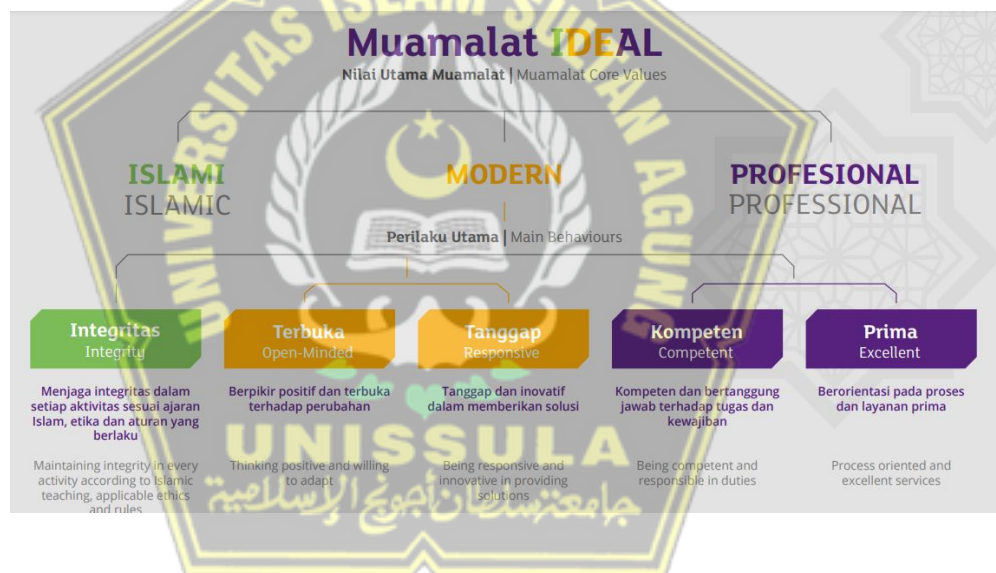
- d. SalaMuamalat Layanan Contact Center 24 jam yang memberikan kemudahan kepada nasabah, setiap saat dan dimanapun nasabah berada, baik untuk layanan informasi, permintaan, maupun pengaduan produk perbankan. Untuk dapat terhubung dengan SalaMuamalat nasabah dapat mengakses melalui :

- 1) Telepon dengan nomor 1500016, sementara nasabah yang berada diluar negeri melalui nomor +6221 8066 8000
- 2) E-mail dengan alamat e-mail info@bankmuamalat.co.id, dan salamuamalat@bankmuamalat.co.id
- 3) Chat melalui WebChat pada website Bank Muamalat dan WhatsApp dengan nomor 081280651800

2.1.6 Nilai-nilai Muamalat

Nilai-nilai Bank Muamalat Indonesia sebagai cara kerja yang harus dilakukan oleh seluruh karyawan Bank, diyakini mampu mengantarkan

Bank Muamalat Indonesia mencapai visi dan misinya. Nilai Utama Bank Muamalat Indonesia adalah Islami–Modern–Profesional, yang kemudian diturunkan menjadi 5 (lima) perilaku utama: Islami diturunkan menjadi Integritas, Modern diturunkan menjadi Terbuka dan Tanggap, Profesional diturunkan menjadi Kompeten dan Prima. Kelima perilaku utama tersebut untuk selanjutnya diturunkan masing-masing memiliki 7 (tujuh) indicator perilaku dan 11 Do's and Dont's sebagai panduan karyawan dalam penerapan nilai-nilai tersebut dalam pelaksanaan kerja sehari-hari.



Gambar 2.3 Nilai Utama Muamalat

Sumber : website Bank Muamalat

2.1.7 Aktivitas Magang

Kegiatan magang program MBKM dilaksanakan di BANK Bank Muamalat Indonesia Tbk, tepatnya di Jl. Mgr Sugiyopranoto No. 102, Bulustalan, Kec. Semarang Selatan., Kota Semarang, Jawa Tengah 50246. Kegiatan magang dilaksanakan mulai 14 Februari hingga 18 Juni 2022 yang

dilakukan oleh praktikum dengan sistem enam hari kerja. Jam kantor yang telah diberlakukan yaitu pukul 10.00-16.00 WIB jika berangkat pukul 10.00 WIB, maka jam pulang pada pukul 16.00 WIB

Aktivitas yang dilakukan oleh praktik selama 5 bulan di tempatkan di bagian RM Business Jabatan yang diberikan Asistant RM PROHAJJ yang bertanggung jawab kepada dosen supervisor yaitu Bapak Syarif Mumtaza Fahmi yang menjabat sebagai RM Business yang bertanggung jawab terhadap mahasiswa magang MBKM Unissula selama melakukan aktivitas magang di kantor adapun tugas yang diberikan antaranya yaitu :

1. Melakukan pendekatan dan menginformasikan apa saja produk-produk Bank Muamalat Indonesia terutama produk smart masjid dan QRIS kepada Takmir Masjid Al Mujahidin cangkiran
2. Klasifikasi Leads Produk Haji melakukan pengelompokan nasabah yang memiliki potensi besar dan berminat terhadap produk haji di Bank Muamalat indonesia melalui database di excel dan mem follow up melalui website Bank Muamalat Indonesia
3. Mempromosikan produk Bank Muamalat Indonesia ke social media
4. Proses penawaran produk, dimulai dengan mencari nomor HP nasabah Haji di website M-Direct, kemudian menginput nama nasabah sesuai dengan jenis kelamin, membuat copy writing mengenai penawaran produk, hingga melakukan penawaran produk kepada nasabah melalui blast Whatsapp dengan menggunakan extention WAPI
5. Pendekatan dan sosialisasi mengenai produk Bank Muamalat Indonesia

6. Mempromosikan produk smart masjid dan Foll up Ta'mir Masjid mengingatkan untuk pemasangan Smart Masjid dan pemasangan QRIS
7. Refresment mengenai Produk Bank Muamalat Indonesia
8. Menganalisis SLIK (sistem Layanan Informasi Keuangan) untuk keperluan nasabah dalam pengajuan pembiayaan di BMI
9. Praktik membuat Copywriting untuk keperluan blast Whatsapp nasabah Bank Muamalat Indonesia guna menawarkan produk Prohajj
10. Penugasan membuat PBANK (Power Point) Dengan materi SALES HEBAT
11. Sosialisasi yang dilakukan oleh BMM (Baitul Mall Muamalat) kepada seluruh mahasiswa magang Unissula si kantor Bank Muamalat Indonesia guna Mengkenalkan apa saja Produk dari BMM.
12. Menggunakan radius minimal 2 kilo meter dari Bank Muamalat Indonesia untuk UMKM yang berpotensi agar bisa menggunakan produk QRIS
13. Menyasar sektor UMKM sekitar BMI guna untuk memasarkan produk QRIS, Mendapatkan satu pengguna

BAB III

IDENTIFIKASI MASALAH

Bank Muamalat Indonesia Tbk, merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang perbankan. Oleh karena itu untuk memaksimalkan kinerja dari pegawai Bank Muamalat harus memiliki para pegawai yang disiplin, terlatih, handal, kreatif dan juga efektif dalam hal berkerja. Dalam pengelolaan suatu perusahaan, seringkali terdapat berbagai masalah yang tidak dapat dihindari dan harus dicarikan solusinya. Permasalahan tersebut bisa berasal dari berbagai bagian, seperti Pemasaran, Sumber Daya Manusia (SDM), Operasional, Akuntansi, Keuangan, dll. Demikian juga yang dialami oleh Bank Muamalat Indonesia Hal ini mengakibatkan kinerja pegawai belum optimal terdapat beberapa permasalahan yang dapat penulis identifikasi.

3.1 Temuan Masalah

3.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM):

Permasalahan yang penulis temukan di bidang Sumber Daya Manusia (SDM) ini adalah bagaimana pelaksanaan pelatihan pada karyawan di bank Muamalat KCU Semarang, Bagaimana kendala pelaksanaan pelatihan pada Bank Muamalat KCU Semarang , dan bagaimana dampak pelatihan terhadap karyawan di Bank Muamalat KCU Semarang. Karena karyawan biasanya sudah puas dengan apa yang mereka hasilkan atau kerjakan tanpa berinisiatif. Padahal, yang diharapkan setelah karyawan telah mengikuti pelatihan akan mampu memberikan ide-ide baru untuk

menjalankan kegiatan operasional. Selain itu karyawan yang sering dibutuhkan ide dan pendapatnya sehingga dapat menyelesaikan masalah atau memprogram pelatihan. Ini salah satu upaya yang dinilai penting dalam peningkatan kinerja dan kompetensi karyawan.

3.1.2 RM Retail Business (intern)

Dalam setiap bulan, bagian marketing atau sales pasti dituntut untuk memenuhi target marketing yang di syaratkan, tetapi tidak selamanya berjalan dengan mulus ada kalanya marketing sulit mendapatkan nasabah mulai dari nasabah pembukaan rekening hingga pengajuan porsi haji, ataupun Prohaji maka dari itu mungkin bisa lebih mencari ide-ide untuk mendapatkan nasabah dan memenuhi target setiap bulanya.

3.1.3 Manajemen Finansial Akuntansi

Bank Muamalat mengalami permasalahan yaitu masih ada beberapa pembiayaan bermasalah yang menyebabkan adanya nasabah yang gagal pada pengajuan peminjaman maupun pendanaan porsi talangan haji. Permasalahan ini juga penting untuk didiskusikan karena dalam perusahaan atau organisasi sangat beresiko terjadinya kebakaran atau peristiwa di luar kelalaian tenaga kerja. Resiko keuangan yang harus dikelola untuk berjaga-jaga berdampak pada kestabilan keuangan perusahaan akibat kerugian finansial.

3.1.4 Manajemen Operasional

Permasalahan yang ditemukan dari aspek ini adalah sering terjadinya error pada komputer yang mengakibatkan terhambatnya sistem kerja karyawan.

Selain itu, permasalahan Mesin ATM yang jarang ditemukan ditempat umum yang menjadikan nasabah ragu untuk membuka rekening di Bank Muamalat.

3.2 Masalah Teridentifikasi

Dari berbagai permasalahan yang diidentifikasi oleh penulis, ada beberapa prioritas masalah yang menarik untuk dikaji lebih dalam terutama pada bagian Marketing atau pemasaran yang belum bisa memenuhi target mendapatkan nasabah. Maka dari itu Marketing Bank Muamalat KCU Semarang harus mempunyai skill komunikasi serta ide dan strategi yang lebih baik. Hal ini menyangkut kepada etika profesi yang mencakup prinsip perilaku yang dirancang baik untuk orang-orang yang profesional dengan tujuan praktis dan idealistis. Etika profesional dibuat oleh organisasi profesional dan bagi anggotanya secara sukarela menerima prinsip perilaku tersebut (Al. Haryono Jusup, 2012:101). Adanya etika profesional ini dianggap sangat penting oleh masyarakat, karena kebutuhan akan kepercayaan publik dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh para profesional tersebut (Randal J. Elder, Mark S. Beasley, dkk, 2012:68)

Bank Muamalat Indonesia sangat menerapkan nilai-nilai religius dalam kegiatan pelayanan, maka dari itu sangatlah penting menerapkan pelatihan etika profesionalitas dalam kinerja karyawan, untuk pelayanan serta memberdayakan karyawan dengan dibekali norma-norma atau syariat islam, dan untuk memperkuat branding Bank Muamalat Indonesia sebagai Bank syariah yang unggul.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas dan landasan teori yang telah di uraikan, perlunya pelatihan khusus bertujuan meningkatkan keprofesionalitas an karyawan. Maka dari itu Bank Muamalat Indonesia merealisasikan pengembangan SDM sebagai berikut :

1. Memberikan solusi pembelajaran yang tepat dan terintegrasi untuk peningkatan produktivitas dan peningkatan kinerja di front office, middle office, dan back office
2. Membangun akselerasi, memastikan konversi, dan mengatur fast track program untuk mendukung oBank imalisasi organisasi.
3. Meningkatkan kemampuan talenta karyawan yang ada dengan pelatihan training yang baik dan kepemimpinan untuk mendukung kualifikasi tinggi Perusahaan. Dengan tetap membangun brand image Bank Muamalat menjadi Bank syariah yang unggul.
4. Membuat anggaran yang efektif dan pengendalian risiko untuk mendukung efisiensi dan kesadaran risiko Bank di era digital.
5. Membangun transformasi Human Capital untuk menciBank akan sumber daya manusia yang unggul.

Desain pelatihan yang diterapkan harus sesuai dengan kebutuhan di dunia kerja saat ini agar pelatihan tidak sia-sia. Dengan mengikuti Program Pelatihan ini diharapkan dapat meningkatkan kompetensi karyawan. Karyawan yang memiliki kompetensi tinggi dapat dilihat dari meningkatnya sikap kerja, pengetahuan keterampilan, tanggung jawab dalam kerja dan disiplin kerja. Selain itu dengan diadakannya Program Pelatihan Karyawan

Bank Muamalat Indonesia., karyawan diharapkan mampu berfikir kreatif serta mampu memecahkan masalah dengan cara mereka sendiri sehingga bisa bekerja dengan hasil yang maksimal serta mampu bekerja sama satu dengan yang lain dan mampu mencapai target yang ditetapkan oleh perusahaan dan sesuai dengan etika profesi pada Bank Muamalat. Dengan tetap menerapkan nilai-nilai Islami



BAB IV

KAJIAN PUSTAKA

4.1 Pengertian Peran

Peran berarti sesuatu yang dimainkan atau dijalankan.¹ Peran didefinisikan sebagai sebuah aktivitas yang diperankan atau dimainkan oleh seseorang yang mempunyai kedudukan atau status sosial dalam organisasi. Peran menurut terminology adalah seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh yang berkedudukan dimasyarakat. Dalam bahasa Inggris peran disebut “role” yang definisinya adalah “person’s task or duty in undertaking”. Artinya “tugas atau kewajiban seseorang dalam suatu usaha atau pekerjaan”.

Peran diartikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Sedangkan peranan merupakan tindakan yang dilakukan oleh seorang dalam suatu peristiwa. Peran adalah aktivitas yang dijalankan seseorang atau suatu lembaga/organisasi. Peran yang harus dijalankan oleh suatu lembaga/organisasi biasanya diatur dalam suatu ketetapan yang merupakan fungsi dari lembaga tersebut. Peran itu ada dua macam yaitu peran yang diharapkan (expected role) dan peran yang dilakukan (actual role). Dalam melaksanakan peran yang diembannya, terdapat faktor pendukung dan penghambat.

4.2 Pengertian Pelatihan

Menurut Never Ending Transfusing - Application Training (NET-at), Pelatihan adalah kegiatan belajar dan praktik untuk sesuatu tujuan baik,

dilakukan secara berulang-ulang dan terusmenerus untuk meningkatkan kemampuan (continuously and never end) manusia, dan fitrahnya. Dari berbagai pendapat tersebut penulis dapat menyimpulkan bahwa pelatih Pengembangan adalah suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerja/jabatan melalui pendidikan dan latihan (Marnis, 2008:46). Sedangkan dalam Kajian pustaka (Pengembangan Sumber Daya Manusia) beberapa penulis berpendapat :

- a. Pengembangan sumber daya manusia bertujuan menghasilkan kerangka kerja yang bertalian secara logis dan komprehensif untuk mengembangkan lingkungan dimana karyawan didorong belajar berkembang (Sedarmayanti, 2008:167).
- b. Pengembangan sumber daya manusia adalah upaya berkesinambungan meningkatkan mutu sumber daya manusia dalam arti yang seluas-luasnya, melalui pendidikan, latihan, dan pembinaan (Silalahi, 2000:249).
- c. Pengembangan (development) adalah penyiapan individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau yang lebih tinggi di dalam organisasi (Simamora, 2006:273). adalah kegiatan untuk meningkatkan potensi atau skill dalam jabatan atau pekerjaannya.

Jenis – jenis Pelatihan SDM :

1. Skill Training (Pelatihan Keahlian SDM)
merupakan jenis pelatihan yang sering dilakukan pada setiap perusahaan.
2. Retraining (Pelatihan Ulang SDM)

Pelatihan ulang atau retraining yaitu memberikan keahlian yang dibutuhkan oleh karyawan untuk menghadapi tuntutan kerja yang berubah-ubah.

3. Cross Functional Training

pelatihan lintas fungsional adalah pelatihan yang melibatkan SDM atau karyawan untuk melakukan aktivitas kerja dalam bidang lainnya selain pekerjaan yang ditugaskan.

4. Team Training (Pelatihan Tim)

dilakukan dengan bekerja sama yang terdiri dari sekelompok individu untuk menyelesaikan pekerjaan demi tercapainya tujuan bersama dalam sebuah tim kerja.

5. Language Training (Pelatihan Bahasa)

Pelatihan Bahasa bagi SDM menjadi penting karena di masa depan atau bahkan saat ini beberapa perusahaan lokal sudah terhubung dengan perusahaan asing.

4.2.1 Pengertian Etika

Menurut para ahli maka etika tidak lain adalah aturan perilaku, adat kebiasaan manusia dalam pergaulan antara sesamanya dan menegaskan mana yang benar dan mana yang buruk. Perkataan etika atau lazim juga disebut etik, berasal dari kata Yunani ETHOS yang berarti norma-norma, nilai-nilai, kaidah-kaidah dan ukuran-ukuran bagi tingkah laku manusia yang baik, seperti yang dirumuskan oleh beberapa ahli berikut ini : Drs. O.P. SIMORANGKIR : etika atau etik sebagai pandangan manusia dalam

berprilaku menurut ukuran dan nilai yang baik, Drs. Sidi Gajalba dalam sistematika filsafat : etika adalah teori tentang tingkah laku perbuatan manusia dipandang dari segi baik dan buruk, sejauh yang dapat ditentukan oleh akal, Drs. H. Burhanudin Salam : etika adalah cabang filsafat yang berbicara mengenai nilai dan norma moral yang menentukan perilaku manusia dalam hidupnya.

Etika dalam perkembangannya sangat mempengaruhi kehidupan manusia. Etika memberi manusia orientasi bagaimana ia menjalani hidupnya melalui rangkaian tindakan sehari-hari. Itu berarti etika membantu manusia untuk mengambil sikap dan bertindak secara tepat dalam menjalani hidup ini. Etika pada akhirnya membantu kita untuk mengambil keputusan tentang tindakan apa yang perlu kita lakukan dan yang perlu kita pahami bersama bahwa etika ini dapat diterapkan dalam segala aspek atau sisi kehidupan kita terlebih etika dalam islam karna Bank Muamalat sendiri yaitu Bank Syariah dan selalau menerapkan tata cara menurut syariah, dengan demikian etika ini dapat dibagi menjadi beberapa bagian sesuai dengan aspek atau sisi kehidupan manusianya.

Terdapat tujuh tujuan utama program pelatihan yang dikemukakan oleh Simamora (2015:276), antara lain:

1. Memperbaiki kinerja Karyawan

Karyawan-karyawan yang bekerja secara tidak memuaskan karena kekurangan keterampilan merupakan calon utama pelatihan.

2. Memutakhirkan keahlian para karyawan sejalan dengan kemajuan teknologi.
3. Melalui pelatihan pelatih (trainer) memastikan bahwa karyawan dapat mengaplikasikan teknologi baru secara efektif.
4. Mengurangi waktu pembelajaran bagi karyawan baru agar kompeten dalam pekerjaan.

Riniwati (2016:153-154) dalam bukunya yang berjudul Manajemen Sumber Daya Manusia mengemukakan tujuan dan manfaat pelatihan dan pengembangan Sumber Daya Manusia antara lain:

a. Tujuan pelatihan dan pengembangan SDM

- 1) Mengurangi kendala dalam memilih karyawan yang tidak sesuai dengan harapan tempat kerja.
- 2) Tenaga kerja dapat meningkatkan kemampuan terhadap kemajuan teknologi.
- 3) Bisa melakukan efisiensi dalam hal jam belajar agar lebih maksimal dalam kinerjanya.
- 4) Bisa mengurangi kendala dalam hal kegiatan operasional.
- 5) Melakukan seleksi terhadap karyawan yang diberikan kesempatan untuk kenaikan jabatan yang menimbulkan persaingan positif dan member motivasi.
- 6) Menggerakkan para karyawan untuk aktif dalam organisasi.
- 7) Menghasilkan peningkatan kualitas kerja para individu tenaga kerja.

b. Manfaat pelatihan dan pengembangan SDM

- 1) Meningkatkan kualitas para tenaga kerja.
- 2) Memberikan motivasi kepada karyawan untuk semangat bekerja.
- 3) Mendapatkan tenaga kerja yang oBank imal.

Karyawan baru seringkali tidak menguasai keahlian dan kemampuan yang dibutuhkan untuk menjadi “job competent” yaitu mampu mencapai output dan standar mutu yang diharapkan.

5. Membantu memecahkan masalah operasional.

Para Manajer harus mencapai tujuan mereka dengan kelangkaan dan kelimpahan sumber daya.

6. Mempersiapkan karyawan untuk promosi.

Salah satu cara untuk menarik, menahan, dan memotivasi karyawan melalui program pengembangan karier yang sistematis.

7. Mengorientasikan karyawan terhadap organisasi.

Selama beberapa hari pertama di pekerjaan karyawan baru membentuk kesan pertama mereka terhadap organisasi dan tim manajemen.

8. Memenuhi kebutuhan pertumbuhan pribadi.

Pelatihan dan pengembangan dapat memainkan peran ganda dengan menyediakan aktivitas-aktivitas yang menghasilkan efektivitas organisasional yang lebih besar dan meningkatkan pertumbuhan pribadi bagi semua karyawan.

4.2 Pengertian Profesi

Istilah profesi telah dimengerti oleh banyak orang bahwa suatu hal yang berkaitan dengan bidang yang sangat dipengaruhi oleh pendidikan dan keahlian, sehingga banyak orang yang bekerja tetap sesuai. Tetapi dengan keahlian saja yang diperoleh dari pendidikan kejuruan, juga belum cukup disebut profesi. Tetapi perlu penguasaan teori sistematis yang mendasari praktek pelaksanaan, dan hubungan antara teori dan penerapan dalam praktek. Kita tidak hanya mengenal istilah profesi untuk bidang-bidang pekerjaan seperti kedokteran, guru, militer, pengacara, dan sebagainya, tetapi meluas sampai mencakup pula bidang seperti manajer, wartawan, pelukis, penyanyi, artis, sekretaris dan sebagainya.

Sejalan dengan itu, menurut DE GEORGE, timbul kebingungan mengenai pengertian profesi itu sendiri, sehubungan dengan istilah profesi dan profesional. Kebingungan ini timbul karena banyak orang yang profesional tidak atau belum tentu termasuk dalam pengertian profesi. Berikut pengertian profesi dan profesional menurut DE GEORGE : profesi, adalah pekerjaan yang dilakukan sebagai kegiatan pokok untuk menghasilkan nafkah hidup dan yang mengandalkan suatu keahlian.

Profesional, adalah orang yang mempunyai profesi atau pekerjaan purna waktu dan hidup dari pekerjaan itu dengan mengandalkan suatu keahlian yang tinggi. atau seorang profesional adalah seseorang yang hidup dengan mempraktekkan suatu keahlian tertentu atau dengan terlibat dalam suatu kegiatan tertentu yang menurut keahlian, sementara orang lain melakukan hal

yang sama sebagai sekedar hobi, untuk senang-senang, atau untuk mengisi waktu luang. yang harus kita ingat dan fahami betul bahwa “pekerjaan / profesi” dan “profesional” terdapat beberapa perbedaan :

Profesi :

1. Mengandalkan suatu keterampilan atau keahlian khusus.
2. Dilaksanakan sebagai suatu pekerjaan atau kegiatan utama (purna waktu).
3. Dilaksanakan sebagai sumber utama nafkah hidup.
4. Dilaksanakan dengan keterlibatan pribadi yang mendalam.

Profesional :

1. Orang yang tahu akan keahlian dan keterampilannya.
2. Meluangkan seluruh waktunya untuk pekerjaan atau kegiatannya itu.
3. Hidup dari situ.
4. Bangga akan pekerjaannya.

Ciri-ciri profesi Secara umum ada beberapa ciri atau sifat yang selalu melekat pada profesi, yaitu :

1. Adanya pengetahuan khusus, yang biasanya keahlian dan keterampilan ini dimiliki berkat pendidikan, pelatihan dan pengalaman yang bertahun-tahun.
2. Adanya kaidah dan standar moral yang sangat tinggi. Hal ini biasanya setiap pelaku profesi mendasarkan kegiatannya pada kode etik profesi.
3. Mengabdikan pada kepentingan masyarakat, artinya setiap pelaksana profesi harus meletakkan kepentingan pribadi di bawah kepentingan masyarakat.

4. Ada izin khusus untuk menjalankan suatu profesi. Setiap profesi akan selalu berkaitan dengan kepentingan masyarakat, dimana nilai-nilai kemanusiaan berupa keselamatan, keamanan, kelangsungan hidup dan sebagainya, maka untuk menjalankan suatu profesi harus terlebih dahulu ada izin khusus.
5. Kaum profesional biasanya menjadi anggota dari suatu profesi.

4.3 Pengertian Etika profesi

Etika profesi merupakan etika yang mencakup prinsip perilaku yang dirancang baik untuk orang-orang yang profesional dengan tujuan praktis dan idealistis. Etika profesional dibuat oleh organisasi profesional dan bagi anggotanya secara sukarela menerima prinsip perilaku tersebut (Al. Haryono Jusup, 2012:101). Adanya etika profesional ini dianggap sangat penting oleh masyarakat, karena kebutuhan akan kepercayaan publik dalam kualitas pelayanan yang diberikan oleh para profesional tersebut (Randal J. Elder, Mark S. Beasley, dkk, 2012:68).

Etika profesi adalah sebagai sikap hidup untuk memenuhi kebutuhan pelayanan profesional dari klien dengan keterlibatan dan keahlian sebagai pelayanan dalam rangka kewajiban masyarakat sebagai keseluruhan terhadap para anggota masyarakat yang membutuhkannya dengan disertai refleksi yang seksama, (Anang Usman, SH., MSi.)

Etika Profesi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pengambilan keputusan bagi karyawan. Kondisi ini terjadi karena

independensi, integritas dan objektivitas merupakan perwujudan sikap mental seorang karyawan dalam menjalankan tugasnya untuk memberikan jasa profesionalnya.

Menurut Teori diatas Bank Muamalat sudah memberikan dan menyediakan fasilitas pelatihan yang relevan bagi para karyawan agar terpenuhinya Etika Profesi tersebut didukung banyak upaya yang dilakukan oleh Bank Muamalat.

Kondisi kerja yang dialami di lingkungan kerja serta perlakuan pimpinan terhadap orang dengan tipe ini. (Theedens dalam Kusumawati, 2015). Definisi perilaku kerja menurut Robbins (2002) yaitu bagaimana orang-orang dalam lingkungan kerja dapat mengaktualisasikan dirinya melalui sikap dalam kerja. Perilaku pada dasarnya berorientasi pada tujuan (goal oriented), dengan kata lain perilaku pada umumnya dimotivasi oleh suatu keinginan untuk mencapai tujuan (Winardi, 2015). Perilaku merupakan semua tindakan yang dilakukan seseorang atau cara bertindak yang menunjukkan tingkah laku seseorang dan tindakan-tindakan tersebut dapat diamati dan (Gibson et al, 1996).

Dari beberapa pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa Kinerja diartikan sebagai hasil dari usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Jadi, kinerja merupakan hasil keterkaitan antara usaha, kemampuan dan persepsi tugas. Dapat dikatakan bahwa salah satu ukuran keberhasilan program departemen personalia dan sumber daya manusia adalah kinerja dari para karyawannya.

Jadi, faktor kritis yang berkaitan dengan keberhasilan jangka panjang organisasi adalah sejauh mana kemampuannya untuk mengukur seberapa baik para karyawan berkarya, dan menggunakan informasi tersebut guna memastikan apakah pelaksanaan sudah memenuhi standar, serta apakah ada peningkatan sepanjang waktu.



BAB V

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

5.1 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah langkah yang strategis dalam penelitian yang disebabkan karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mendapatkan data guna memenuhi standar yang sudah ditetapkan dalam menjawab rumusan permasalahan. Riduwan (2010), Teknik pengumpulan data adalah metode pengumpulan data yaitu teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Metode pengumpulan data adalah metode yang digunakan dalam teknologi pengumpulan data. Hal ini dapat dilakukan melalui kuesioner, wawancara, observasi, pengujian, dokumentasi, dll, sehingga hal tersebut dapat memberi solusi ketika menggunakan suatu metode serta menunjukkan penggunaannya.

Berdasarkan penjelasan diatas metode-metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis yaitu:

A. Wawancara

Wawancara merupakan komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dari informan yang terkait. Menurut Yusuf (2014:372) Wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung atau bertanya secara langsung mengenai suatu objek yang diteliti. Dalam peneliti ini wawancara di lakukan dengan terkait pihak mengenai permasalahan yang ada.

Dalam metode wawancara ini penulis melakukan wawancara langsung kepada staff RM Retail Business yaitu bapak syarif mumtaza fahmi mengenai pembahasan yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Tabel 5.1 Tabel Wawancara 1

NO	INFORMAN	MATERI
1.	Syarif mumtaza fahmi Staff RM Hajj	a. Bagaimana pelaksanaan pelatihan pada karyawan di Bank Muamalat KCU Semarang (pelatihan dilakukan secara langsung dan zoom, pertama tama training dilakukan secara zoom meeting selama kurang lebih satu minggu, setelah itu pelatihan dilaksanakan di kantor cabang dengan pengawasan oleh senior dan sesuai dengan SOP) b. apa sajakah program dan langkah-langkah pelaksanaan pelatihan pada karyawan di Bank Muamalat KCU Semarang (1. refreshment prodak yang ada, RMAP di dapatkan ketika ada kenaikan pangkat, contohnya dari CS naik ke RM dan pelatihan dilakukan kurang lebih selama 2 minggu, 2. Akuisisi nasabah, 3. Menghandle nasabah) c. bagaimana hasil program pelatihan karyawan pada Bank Muamalat KCU Semarang, seberapa efektif dan berpengaruh ketika sudah terjun langsung (pelatihan yang diberikan sesuai kebutuhan karyawan, sehingga mempermudah ketika berinteraksi dengan karyawan saat sudah menjadi karyawan)

		d. evaluasi seperti apa yang perusahaan terapkan? (1. Evaluasi dilakukan setiap minggu di waktu weekend membahas tentang performa karyawan, kendala yang dialami selama satu minggu bekerja) e. apa yang harus dilakukan perusahaan jika masih ada karyawan yang masih belum berkembang walaupun sudah mengikuti program tersebut (1. Yang pertama dilakukan oleh perusahaan jika terdapat karyawan yang belum mencapai target, akan diberi pelatihan khusus dan diberi motivasi agar bisa mencapai target yang diinginkan perusahaan, 2. Jika dalam kurun waktu 3 bulan masih belum memenuhi target maka akan diberi surat peringatan kemudian 3 bulan selanjutnya jika belum juga memenuhi terpaksa dilakukan pemecatan) f. Adakah kendala selama dilakukan kegiatan pelatihan bagi karyawan Bank Muamalat KCU Semarang (1. Kendala umumnya karna evaluasi dilakukan pada hari libur pasti ada saja kendala dari para karyawan yang izin misalnya ada kepentingan pribadi, atau acara lainnya)
2.	Pitaloka Ayu Putu Bintang Staff Teller	A. bagaimana pelaksanaan pelatihan pada karyawan di Bank Muamalat KCU Semarang (1. Pelatihan kerja dilakukan secara online

		karena dilakukan saat pandemi, jadi semua kegiatan pelatihan dialihkan ke kantor cabang masing-masing daerah, yang sebelumnya dilakukan di pusat) B. apa sajakah program dan langkah-langkah pelaksanaan pelatihan pada karyawan di Bank Muamalat KCU Semarang (1. Pelatihan secara online selama 1 minggu, kemudian dilanjutkan pelatihan secara offline di kantor cabang masing-masing selama 2 bulan, 2. Dihadapkan dengan studi kasus dan diminta untuk menyelesaikan masalah, 3. Mempelajari SOP dan rpleplay dengan baik dan benar, 4. Untuk bagian teller sendiri wajib untuk menghafalkan kode-kode khusus saat bertransaksi kepada nasabah) C. Bagaimana hasil program pelatihan karyawan pada Bank Muamalat KCU Semarang, seberapa efektif dan berpengaruh ketika sudah terjun langsung (1. Kurang efektif karna dilakukan secara online dan waktunya sangat singkat yaitu satu minggu saja, kemudian dilanjutkan offline selama 2 bulan dengan didampingi senior, 2. Beberapa meteri mungkin berpengaruh dalam kinerja karyawan tetapi kurang intens saja.) D. Evaluasi seperti apa yang perusahaan terapkan? (1. Dibagian teller sendiri akan ada evaluasi roleplay disetiap akhir bulan, dan akan ada refreshment, 2. Karna bagian teller adalah bagian yang paling sering
--	--	---

		berhubungan dengan nasabah maka dari itu, SOP sangat diperhatikan untuk memenuhi standar dari perusahaan, maka dari itu evaluasi roleplay dilakukan setiap minggunya) E. apa yang harus dilakukan perusahaan jika masih ada karyawan yang masih belum berkembang walaupun sudah mengikuti program tersebut (1. Yang pertama dilakukan adalah mengevaluasi setiap karyawan lalu diberi tau bagian mana yang harus diperbaiki, 2. Bagi karyawan yang belum mencapai target perusahaan atau belum sesuai SOP maka akan diberi pelatihan secara intens dan khusus sampai benar-benar sesuai target perusahaan, 3. Dibantu oleh rekan kerja saat dirasa terdapat kesulitan dan dibantu backup jika terdapat kendala.) F. Adakah kendala selama dilakukan kegiatan pelatihan bagi karyawan Bank Muamalat KCU Semarang (1. Kendala yang dirasakan yaitu singkatnya waktu training dan beberapa hanya diberi materi kemudian diterjunkan langsung untuk melayani nasabah dengan pengawasan senior, 2. Pelatihan dilakukan ketika jam layanan jadi karyawan merasa kewalahan saat harus melakukan pelayanan nasabah sekaligus training online.)
3.	Anjani Dhara	A. Bagaimana pelaksanaan pelatihan pada

	Staff Customer Service	karyawan di Bank Muamalat KCU Semarang (1. Pelatihan dilakukan online selama 1 minggu, kemudian dilakukan training offline selama 2 bulan dengan menggunakan user karyawan senior disertai dengan pengawasan.) B. Apa sajakah program dan langkah-langkah pelaksanaan pelatihan pada karyawan di Bank Muamalat KCU Semarang (1. Pada bagian front office sama seperti teller, CS juga mendapatkan pelatihan selama 1 minggu online dan 2 bulan offline dengan menggunakan user senior dan dipantau oleh senior, 2. Pelatihan lanjutanya dilakukan secara online di setiap minggunya, 3. Diberi materi dasar perbankan, pencucian uang, meng handle komplai, serta pelayanan yang baik sesuai dengan SOP yang diterapkan oleh perusahaan.) C. Bagaimana hasil program pelatihan karyawan pada Bank Muamalat KCU Semarang, seberapa efektif dan berpengaruh ketika sudah terjun langsung (untuk bagian customer servise sendiri pelatihan intens hanya saat online selama 1 minggu, kemudian saat terjun langsung dengan pengawasan para senior kurang efektif karna terkadang terdapat faktor personal.) D. evaluasi seperti apa yang perusahaan terapkan? (1. Evaluasi dilakukan disetiap akhir pekan dengan media zoom meeting
--	------------------------	---

		atau datang ke kantor cabang masing-masing, 2. Lalu disetiap bulanya dilakukan refreshment pada karyawan guna menunjang target perusahaan.) E. apa yang harus dilakukan perusahaan jika masih ada karyawan yang masih belum berkembang walaupun sudah mengikuti program tersebut (1. Diamati dari kinerja karyawan apabila terdapat ketidak sesuaian dalam SOP perusahaan akan dilakukan pelatihan intensif pada karyawan tersebut, 2. Bila belum juga berprogres maka akan dikeia surat peringatan.) F. Adakah kendala selama dilakukan kegiatan pelatihan bagi karyawan Bank Muamalat KCU Semarang (1. Kendala yang dihadapi karyawan adalah kurangnya materi-materi yang diberikan saat online, 2. Adanya kenala di signal karna menggunakan zoom meeting.)
--	--	--

Berdasarkan data wawancara di atas ada beberapa pernyataan dari narasumber yang menarik untuk dibahas lebih lanjut dan dijadikan evaluasi untuk kedepanya pada Bank Muamalat KCU Semarang. Berikut ini :

Tabel 5.2 Tabel kesimpulan

Pertanyaan	Responden 1	Responden 2
Adakah kendala selama dilakukan kegiatan pelatihan bagi karyawan Bank Muamalat KCU Semarang	Kendala umumnya adalah karna evaluasi dilakukan pada hari libur, pasti ada saja karyawan yang merasa keberatan karna memiliki kendala izin misalnya ada kepentingan pribadi, atau acara lainya. Karna evaluasi dilakukan pada hari libur pasti cukup banyak karyawan yang merasa keberatan. Harusnya untuk kegiatan evaluasi bisa diganti di hari kerja, waktunya setelah selesai jam kerja sebelum pulang, agar evaluasi tetap efektif dan efisien, semua karyawan bisa hadir dan mengikuti	Pelatihan dilakukan pada saat jam layanan jadi karyawan merasa kewalahan saat harus melakukan pelayanan nasabah sekaligus training online. Harusnya training bisa dilakukan sebelum karyawan diterjunkan untuk bekerja langsung, dilakukan dengan lengkap semua materi dapat tersampaikan dengan baik, karna jika training dilakukan pada saat karyawan harus melayani nasabah sekaligus malah akan membuat training tidak efektif dan materi yang disampaikan kurang difahami oleh para karyawan.

B. Observasi

Salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku non verbal yakni dengan menggunakan teknik observasi. Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi dilakukan dengan melihat langsung di

lapangan misalnya kondisi ruang kerja dan lingkungan kerja. Pada teknik ini observasi yang dilakukan secara langsung pada BANK . Bank Muamalat Indonesia Tbk.

C. Dokumentasi

Paul Marie Ghislain Otlet dalam *International Economic Conference* 1905, menjabarkan pengertian dokumentasi adalah kegiatan khusus yang berupa pengumpulan, pengolahan, penyimpanan, penemuan kembali serta penyebaran dokumen.

Dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data mengenai sumber data dalam melengkapi penelitian, baik berupa sumber tertulis, film, gambar (foto), dan karya-karya monumental, yang intinya berhubungan dengan memberikan sebuah informasi bagi proses penyusunan Bussines Cases Report MB-KM di BANK . Bank Muamalat Indonesia pada bagian *RM Retail Business*.



Gambar 5.1.1. kegiatan transaksi di Bank Muamalat KCU Semarang



Gambar 5.1.2 dokumentasi pada saat evaluasi di Bank Muamalat KCU Semarang

5.2 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode deskriptif kualitatif Menurut Sugiyono (2008:15) bahwa penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang biasanya digunakan untuk meneliti pada kondisi objektif yang alamiah dimana peneliti berperan sebagai instrumen kunci. Dengan begitu penggunaan metode kualitatif dalam penelitian dapat menghasilkan kajian atau suatu masalah yang lebih luas atau menyeluruh yang ada di lapangan dengan lebih spesifik. Sehingga dapat menarik kesimpulan dari proses yang telah dilakukan dan nantinya akan diinterpretasikan dianalisis sehingga laporan penelitiannya berupa deskripsi karena menggunakan metode kualitatif.

Penyusunan Bussiness Cases Report MB-KM ini menggambarkan masalah yang telah teridentifikasi oleh penulis selama kegiatan magang dilapangan, yaitu dengan adanya peerbandingan serta menerapkan ataupun

mengplimentasikan pada teori-teori yang telah dijelaskan serta sesuai dengan menurut para ahli.



BAB VI

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

6.1 Analisis Pembahasan

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip atau hukum syariah Islam. Prinsip-prinsip ini mencakup larangan terhadap riba (bunga), perjudian, riba an nasiah (bank bunga), maysir (spekulasi), dan gharar (ketidakpastian). Bank syariah bertujuan untuk menyediakan layanan perbankan yang sesuai dengan ajaran Islam, baik bagi individu maupun perusahaan. Seperti pada Bank Muamalat Indonesia KCU Semarang ketika dilakukan Pelatihan diberi materi tentang etika profesi yang baik dalam menghadapi nasabah, tidak lupa pula menerapkan nilai-nilai islami di dalamnya.

Bank Muamalat Indonesia KCU Semarang bertujuan untuk menyediakan layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Akad-akad tersebut mencakup akad mudharabah (jual beli dengan keuntungan tetap), (ijarah (sewa), dan wakalah (amanah), di antara lainnya. Setiap akad memiliki ketentuan dan persyaratan yang harus dipatuhi oleh kedua belah pihak. Tujuan pelatihan etika kinerja karyawan di Bank Muamalat Indonesia KCU Semarang adalah meningkatkan pemahaman karyawan tentang nilai-nilai dan prinsip- prinsip syariah, karyawan perlu memahami dan menerapkan nilai-nilai dalam pekerjaan sehari-hari. Kinerja yang baik diharapkan oleh perusahaan terhadap kinerja karyawan. Pelatihan di Bank Muamalat juga perlu adanya peningkatan kinerja

seorang karyawan akan memberikan keuntungan bagi bisnis perusahaan. Sedangkan, bagi karyawan peningkatan kinerja juga memberikan keuntungan bagi mereka. Dalam hasil wawancara pada bab sebelumnya menunjukkan bahwa kebanyakan hasil dari pelatihan tersebut kurang efektif. permasalahannya masih ada beberapa karyawan yang belum bisa mencapai target. Hal tersebut dapat terjadi karena kendala pada karyawan kurang fokus terhadap materi, kendala pada signal saat dilakukan pelatihan dikarenakan melalui zoom meeting, singkatnya masa training sebelum dilepas ke lapangan dan kurangnya materi yang diberikan sangat berpengaruh kepada karyawan. Jika hal ini terus berlanjut, tentunya akan mengakibatkan karyawan kurang maksimal dalam menjalankan pekerjaannya terlebih untuk karyawan baru.

Untuk mengatasi hal tersebut, materi yang paling efektif dan yang paling berkontribusi dalam efektivitas suatu pelatihan adalah materi yang dapat meningkatkan kreativitas peserta pelatihan agar dapat terus berinovasi, serta materi yang dapat menumbuhkan sikap simpati dan empati-lah yang paling meningkatkan efektivitas suatu pelatihan.

Pelatihan menjadi kesempatan bagi karyawan Bank untuk dapat mengembangkan pribadinya dan meningkatkan pengetahuan dan kemampuan sehingga dapat pengalaman baru. Dalam pelatihan terdapat tahapan-tahapan yang akan dilakukan. Tahapan-tahapan tersebut dilakukan untuk mendapatkan tujuan penelitian yang maksimal. Tahapan pelatihan kerja di bank Muamalat KCU Semarang adalah yang pertama menentukan target dalam pelatihan yang ingin dicapai, menentukan materi yang akan disampaikan dan pemateri yang menyampaikannya, praktek

langsung lapangan, dan yang terakhir evaluasi. Tahapan awal dalam pelatihan kinerja karyawan yaitu tahapan dimana menentukan target yang ingin dicapai. Bank Muamalat KCU Semarang melakukan pelatihan tentunya memiliki target untuk mendapatkan karyawan yang mempunyai kemampuan yang sesuai dengan yang diinginkan oleh bank Muamalat KCU Semarang. Tahapan selanjutnya yaitu menentukan materi yang sesuai dengan setiap bagian dan pemateri yang berpengalaman. Tahapan selanjutnya adalah praktek lapangan untuk dapat mengerti kondisi yang sebenarnya dan tahapan terakhir adalah evaluasi untuk menilai bagaimana hasil dari pelatihan tersebut.

6.2 Pembahasan

Dari data pelatihan dan pengembangan di atas menunjukkan bahwa evaluasi terhadap pelatihan karyawan masih ada beberapa yang belum memenuhi target. Hal tersebut bisa dilihat dalam wawancara kepada karyawan pada bab sebelumnya, dimana pelatihan yang tadinya dilakukan penuh secara offline lalu dikarenakan adanya pandemi pelatihan dilakukan secara online dengan berbagai hambatan yang ada saat dilakukannya pelatihan. Maka sebab itu pelatihan dan pengembangan karyawan yang belum mencapai target akan mengalami dampak ke perusahaan, jika tidak segera diatasi akan berdampak pada kinerja karyawan.

Mengetahui kondisi tersebut maka perlu di adakan pelatihan karyawan atau training secara offline lagi di tempat pelatihan pusat yang berada di jakarta. Melihat kondisi saat ini yang sudah normal kembali seperti dulu agar

pelatihan kerja di Bank Muamalat terlaksana secara intensif dan lebih maksimal.

Setelah karyawan Bank Muamalat KCU Semarang yang mengikuti pelatihan, peserta akan di evaluasi pengaruh program pelatihan tersebut terhadap perkembangan pada karyawan:

1. HC (Human Capital) senior manager Bank Muamalat KCU Semarangt melakukan evaluasi terhadap perkembangan individu karyawan setelah pelatihan dilaksanakan.
2. Evaluasi pelatihan menggunakan dua cara pelatihan yaitu evaluasi efektivitas melalui post test atau evaluasi pasca pelatihan.
3. Evaluasi post test dilaksanakan pada hari pelaksanaan pelatihan setelah pemberian materi.
4. Melakukan test roleplay apakah sudah berjalan dengan baik menurut standar SOP Perusahaan.

BAB VII

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1 Kesimpulan

Hasil yang telah didapatkan berdasarkan hasil pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya mengenai “Peran Pelatihan Etika Profesi Pada Bank Muamalat KCU Semarang” dapat disimpulkan sebagai berikut :

7.1.1 Pada bagian Training (Pelatihan)

Bank Muamalat KCU Semarang, sudah menerapkan program pelatihan secara keseluruhan. Baik dari poin proses pelatihan dan pengembangan, implementasi, evaluasi dan kinerja karyawan. Akan tetapi beberapa karyawan masih merasa materi dan proses yang disampaikan belum maksimal,

Untuk itu, bisa dimulai dengan melakukan pendataan karyawan sebagai berikut :

1. Apa job desk atau tugas mereka
2. Apa saja keahlian atau pengetahuan yang dibutuhkan untuk melakukan pekerjaan tersebut
3. Apa saja training yang pernah mereka ikuti terkait pekerjaan tersebut.
4. Apa training yang masih dibutuhkan oleh karyawan untuk menunjang pekerjaannya.

7.1.2 Pada bagian Kinerja Karyawan

Pada Bank Muamalat KCU Semarang, secara garis besar sudah menerapkan secara keseluruhan program pelatihan. Akan tetapi, masih belum maksimal sehingga perlu ditingkatkan lagi dalam pemahaman materi training oleh karyawan dan akan berpengaruh kepada kinerja karyawan. Selain itu Bank Muamalat KCU Semarang menggunakan KPI (key performance indicator) untuk hasil kerjanya ada penilaian kinerja (performance appraisal) yang sudah mencakup asses kompetensi, KPI dan working norm (kedisiplinan, kehadiran, sanksi, dll). Key Performance Indicator (KPI) adalah suatu alat ukur yang dipergunakan untuk menentukan derajat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Untuk alat ukur kinerja karyawan pada Bank Muamalat KCU Semarang menggunakan nilai pretest dan posttest sebagai pembanding terkait dalam hal penilaian.

7.2 Rekomendasi

7.2.1 Rekomendasi Hasil Analisis BAB VI

1. Dari hasil wawancara dengan salah satu peserta training bahwa hasil dari kegiatan training karyawan mengikuti seluruh program training yang diselenggarakan di Bank Muamalat KCU Semarang ada baiknya juga karena jika suatu saat karyawan yang bersangkutan pada saat dipindah tugas ke divisi yang lain mereka sudah siap untuk menjalankan tugasnya. Oleh karena itu agar mengetahui sejauh mana manfaat dari training yang sudah dilaksanakan.

2. Pembentukan karakter peserta pelatihan kurang maksimal karena ada peserta yang ikut training hanya formalitas saja. Harusnya memberikan sesi pelatihan secara cukup singkat, padat dan jelas, namun secara rutin (pada jangka periode tertentu). Sehingga, semua peserta pelatihan kerja akan lebih mudah menyerap semua informasi dan keterampilan baru yang mereka dapatkan di sesi pelatihan, dan mereka akan lebih mudah untuk menerapkan semua itu kepada praktek kerja sehari-hari.
3. Evaluasi keberhasilan program pelatihan dapat dilakukan dengan evaluasi peningkatan pengetahuan dan evaluasi penyelenggaraan. Evaluasi peningkatan pengetahuan dapat dilakukan dengan membandingkan hasil pretest dan posttest. Selain itu, Evaluasi penyelenggaraan dapat dilakukan melalui kuesioner umpan balik dari peserta, baik terkait dengan tingkat kepuasan peserta atas materi yang diberikan, kemampuan instruktur, maupun dukungan fasilitas pelatihan.

7.2.2 Rekomendasi untuk Tempat Magang bagi Peserta Magang dan Staff/Karyawan

1. lebih bisa mengarahkan dalam memberikan intruksi pembagian tugas yang harus dikerjakan pada peserta magang.
2. Untuk Supervisor magang Bank Muamalat KCU Semarang diharapkan ke depannya mampu membimbing tugas yang diberikan untuk peserta magang dapat bekerja secara maksimal, efektif, dan efisien.

3. Diharapkan kepada pegawai Bank Muamalat KCU Semarang agar dapat lebih baik dalam pekerjaannya.
4. Sebaiknya waktu evaluasi setiap minggu nya tidak dilaksanakan pada hari libur agar lebih efektif dan para karyawan tidak ada yang izin.
5. Bagi peserta magang diharapkan mampu menjaga nama baik Universitas Islam Sultan Agung Semarang dengan menjaga sikap serta berperan aktif dalam kegiatan magang.

7.2.2 Rekomendasi untuk Program Studi

1. Sebaiknya pihak fakultas memberikan sosialisasi secara terperinci mengenai kegiatan MBKM, termasuk kelemahan yang didapat mahasiswa ketika mengikuti kegiatan ini.
2. Adanya peninjauan terhadap peserta magang MBKM pada masing-masing tempat magang.
3. Dalam pemberian informasi magang MBKM, diharapkan untuk pihak fakultas tidak memberikan informasi secara mendadak agar mahasiswa mampu menyiapkan secara mental dan fisik.

BAB VIII

REFLEKSI DIRI

8.1. Hal positif yang diterima selama perkuliahan dan relevansi di tempat magang

Selama melaksanakan magang di Bank Muamalat KCU Semarang, saya merasakan ilmu yang saya terima saat perkuliahan sangat bermanfaat selama program magang dilaksanakan. Contohnya adalah pada saat magang dilaksanakan, penggunaan microsoft word dan excel sangat sering dilakukan. Mata kuliah ICT For Academic Purposes sangat membantu saya untuk menguasai microsoft word dan excel. Selain mata kuliah tersebut, mata kuliah lain seperti Manajemen Sumber Daya Manusia sangat membantu dalam pelaksanaan program magang.

8.2. Manfaat magang terhadap pengembangan softskill dan kekurangan softskill

Selama magang memberikan banyak sekali pengembangan soft skill kepada saya, dimana selama magang saya dapat mengembangkan kemampuan public speaking dan critical thinking, selain itu saya juga belajar bagaimana beradaBank asi dengan lingkungan baru, bagaimana berkomunikasi dengan baik, dan membangun hubungan maupun relasi dengan orang lain.

8.3. Manfaat Magang Terhadap Pengembangan Kemampuan Kognitif Mahasiswa

Kegiatan magang dapat mengembangkan kemampuan kognitif saya. Salah satu caranya adalah dengan meningkatkan pengetahuan tentang evaluasi pelatihan

dan cara menerapkannya dengan baik. Selain itu, kegiatan magang mengajarkan saya untuk berpikir luas dan melihat studi kasus dari beberapa sudut pandang yang memungkinkan untuk menghasilkan pemikiran yang beragam.

8.4. Kunci Sukses Bekerja Berdasarkan Pengalaman Magang

Selama melaksanakan program magang, saya mendapatkan berbagai pengalaman yang sangat berharga bagi saya. Dari berbagai pengalaman tersebut, hal yang dapat membantu kita untuk sukses adalah kesediaan untuk bertanya. Jika kita pasif, tentu kita tidak pernah mendapatkan ilmu. Berbagai aspek lainnya yaitu:

a) Attitude

Dalam dunia pekerjaan attitude merupakan suatu hal yang harus dimiliki jika ingin sukses dalam bekerja, karena attitude sendiri dapat memudahkan kita dalam memiliki relasi saat bekerja.

b) Tanggung Jawab

Melaksanakan pekerjaan dengan penuh tanggung jawab merupakan salah satu hal penting dalam bekerja, dan ada berbagai manfaat yang dapat diperoleh dengan bekerja secara bertanggung jawab.

c) Disiplin

Disiplin adalah salah satu kunci sukses dalam bekerja. Dalam bekerja, disiplin harus diterapkan tidak hanya dalam kehidupan sehari-hari, tetapi juga dalam pekerjaan.

d) Motivasi Kerja

Motivasi adalah kunci sukses dalam bekerja, dan motivasi dapat meningkatkan keinginan Anda untuk mencapai tujuan yang anda miliki.

e) Berani Berpendapat

Ketika anda bekerja, anda sering memiliki pendapat yang berbeda, sehingga pendapat anda sendiri memiliki pengaruh besar dalam pengambilan keputusan anda.

f) Menerima

Kritik dan Saran di tempat kerja, kita tidak boleh menolak saran atau kritik dari kita. Karena kita juga butuh penilaian orang lain untuk mengetahui letak kesalahan kita dan menjadikan kita lebih baik di masa depan.

g) Berpikir cepat

Berpikir cepat dan tanggap untuk mengatasi masalah di tempat kerja juga merupakan kunci sukses di tempat kerja, karena masalah yang tidak terduga muncul secara tiba-tiba di tempat kerja, sehingga anda perlu berpikir cepat dan bereaksi cepat.

8.5. Rencana Pengembangan Diri, Karir, dan Pendidikan Mahasiswa

Selama kegiatan magang berlangsung, membuat berpikir untuk meningkatkan dan memperdalam ilmu mengenai aspek SDM. Selain itu, ilmu agama juga perlu dipersiapkan. Hal ini akan menjadi bekal dalam menghadapi

dunia kerja, tentunya di bidang SDM. Sehingga kelak akan memiliki bekal yang cukup dalam menghadapi dunia pekerjaan yang sesungguhnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Al. Haryono Jusup.(2012). Dasar-dasar Akuntansi.Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi.
- Amin, S., & Siahaan, K. (2016). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Manajemen Arsip Berbasis Web Pada Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah (STIT) Kabupaten Tebo. Jurnal Manajemen Sistem Informasi Vol 1 No. 1, SeBank ember 2016 ISSN : 2540-8011.
- Ardana,Komang, Niwayan Mujiati dan Iwayan Mudiarta Utama, Manajemen Sumber Daya Manusia. (Yogyakarta: Graha Ilmu 2012), h.37
- Arens, Alvin., , Randal J. Elder, Mark S. Beasley, 2012, Auditing and. Assurance Services: An Integrated Approach, 1.3th Edition, Pearson. Prentice Hall
- Gibson, James L. et al. (1996). Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses. Diterjemahkan oleh Ninuk Adriani. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Muri (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan. Jakarta: Prenada Media Group.
- Mulyadi. 2002. Auditing. Edisi Keenam. Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.
- Priyono, & Marnis. 2008, Manajemen Sumber Daya Manusia. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Riduwan. 2010. Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Riniwati, Harsuko. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia Aktivitas Utama dan Pengembangan SDM). Malang : UB Press.
- Robbins, P. Stephen. (2002). Prinsip-Prinsip Perilaku Organisasi. Edisi Kelima. Diterjemahkan oleh: Halida, S.E dan Dewi Sartika, S.S. Erlangga, Jakarta.
- Sedarmayanti. (2008). Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sidi Gazalba. 2004. Sistematika Filsafat. (Jakarta: Bulan Bintang). hal 538.
- Silalahi, Berneth. 2000. Manajemen Sumberdaya Manusia. Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen LPMI.
- Simorangkir, O.P, Etika : Bisnis, Jabatan, dan Perbankan, Jakarta: Rineka Cipta, 2003Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Pendidikan. Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.