



**PERSEPSI KARYAWAN TENTANG PELATIHAN KERJA
PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG SYARIAH
ALAMAN BOLAK PADANGSIDIMPUAN**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

SKRIPSI

Oleh:

**ZUNAEDY MAHENDRA NST
NIM. 11 220 0090**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN
2017**



**PERSEPSI KARYAWAN TENTANG PELATIHAN KERJA
PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG SYARIAH
ALAMAN BOLAK PADANGSIDIMPUAN**

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi(SE)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

SKRIPSI

Oleh: **ZUNAEDY MAHENDRA NST**

ZUNAEDY MAHENDRA NST

NIM. 11 220 0090

PEMBIMBING I

Dr. H. Fatahuddin Adz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 201112 1 001

PEMBIMBING II

M. A.
NIP. 19621116 201101 2 003

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2017



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Lingkar Padangsidiimpian 22733
Padangsidiimpian, Sumatera Utara 20122



**PERSEPSI KARYAWAN TENTANG PELATIHAN KERJA
PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG SYARIAH
ALAMAN BOLAK PADANGSIDIMPUAN**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Syarat-Syarat
Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Dalam Bidang Perbankan Syariah*

Oleh:

**ZUNAEDY MAHENDRA NST
NIM. 11 220 0090**

PEMBIMBING I

**Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M. Ag
NIP. 19731128 200112 1 001**

PEMBIMBING II

**Nofinawati, M. A
NIP. 19821116 201101 2 003**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PADANGSIDIMPUAN**

2017



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUNAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

Hal : LampiranSkripsi
a.n. **ZUNAEDY MAHENDRA NST**
Lampiran : 7 (Tujuh) Eksemplar

Padangsidimpuan, **16** Juni 2017
Kepada Yth:
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Padangsidimpuan
Di-
Padangsidimpuan

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah membaca, menelaah dan memberikan saran-saran perbaikan seperlunya terhadap skripsi a.n. **Zunaedy Mahendra Nasution** yang berjudul "**Persepsi Karyawan Tentang Pelatihan Kerja Pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan**". Maka kami berpendapat bahwa skripsi ini telah dapat diterima untuk melengkapi tugas dan syarat-syarat mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam IAIN Padangsidimpuan.

Untuk itu, dalam waktu yang tidak berapa lama kami harapkan saudara tersebut dapat dipanggil untuk mempertanggungjawabkan skripsinya dalam sidang munaqosyah.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama dari Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PEMBIMBING I

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 002

PEMBIMBING II

Nofinawati, M.A
NIP. 19821116 201101 2 003

SURAT PERNYATAAN MENYUSUN SKRIPSI SENDIRI

Dengan menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zunaedy Mahendra Nasution
NIM : 11 220 0090
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Persepsi Karyawan Tentang Pelatihan Kerja pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan

Dengan ini menyatakan bahwa saya telah menyusun skripsi ini sendiri tanpa meminta bantuan yang tidak sah dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing dan tidak melakukan plagiasi sesuai dengan Kode Etik Mahasiswa Pasal 14 Ayat 11 Tahun 2014.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sebagaimana tercantum dalam Pasal 19 Ayat 4 Tahun 2014 tentang Kode Etik Mahasiswa IAIN Padangsidempuan yaitu pencabutan gelar akademik dengan tidak hormat dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padangsidempuan, 16 Juni 2017

Menyatakan,



Zunaedy Mahendra Nasution
NIM. 11 220 0090

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademika Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Zunaedy Mahendra Nasution
NIM : 11 220 0090
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan. Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: "Persepsi Karyawan Tentang Pelatihan Kerja pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan" beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Institut Agama Islam Negeri Padangsidempuan berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir Saya selama tetap mencantumkan nama Saya sebagai peneliti dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini Saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Padangsidempuan
Pada tanggal : 16 Juni 2017



Zunaedy Mahendra nasution
NIM. 11 220 0090



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang Padangsidimpuan, 22733
Telepon (0634) 22080 Faximile (0634) 24022

DEWAN PENGUJI
UJIAN MUNAQASYAH SKRIPSI

NAMA : Zunaedy Mahendra Nasution
NIM : 11 220 0090
JUDUL SKRIPSI : PERSEPSI KARYAWAN TENTANG PELATIHAN KERJA
PADA PT.PEGADAIAN (PERSERO) CABANG SYARIAH
ALAMAN BOLAK PADANGSIDIMPUN

Ketua

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

Sekretaris

Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004

Anggota

1. Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP. 19731128 200112 1 001

2. Abdul Nasser Hasibuan, SE., M.Si
NIP. 19790525 200604 1 004

3. Muhammad Isa, ST, MM
NIP. 19800605 201101 1 003

4. H. Aswadi Lubis, SE, M.Si
NIP. 19630107 199903 1 002

Pelaksanaan Sidang Munaqasyah
Di : Padangsidimpuan
Hari/Tanggal : Kamis/ 22 Juni 2017
Pukul : 8.00 s/d11.00
Hasil/Nilai : Lulus/76(B)
Predikat : Amat Baik
IPK : 3,06



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PADANGSIDIMPUAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. T. Rizal Nurdin Km. 4,5 Sihitang, Padangsidimpuan 22733
Telp.(0634) 22080 Fax.(0634) 24022

PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : PERSEPSI KARYAWAN TENTANG PELATIHAN
KERJA PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO)
CABANG SYARIAH ALAMAN BOLAK
PADANGSIDIMPUAN

NAMA : ZUNAEDY MAHENDRA NASUTION
NIM : 11 220 0090

Telah dapat diterima untuk memenuhi salah satu tugas
dan syarat-syarat dalam memperoleh gelar
Sarjana Ekonomi (SE)
Dalam Bidang Perbankan Syariah



Padangsidimpuan, 15 November 2017
Dekan

Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag
NIP.19731128 2001121 001

ABSTRAK

Nama : ZUNAEDY MAHENDRA NASUTION
NIM : 11 220 0090
Judul : PERSEPSI KARYAWAN TENTANG PELATIHAN KERJA PADA PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG SYARIAH ALAMAN BOLAK PADANGSIDIMPUAN

Penelitian ini dilatarbelakangi adanya penurunan kualitas dari karyawan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpun sehingga perlu diberikan pelatihan. Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpun telah memberikan pelatihan kepada para karyawannya. Namun setelah mengikuti pelatihan kinerja karyawan ada yang meningkat dan masih tetap seperti biasanya. Kemudian inti dari permasalahannya bagaimana persepsi karyawan mengenai pelatihan kerja yang ada di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpun. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Persepsi karyawan tentang pelatihan kerja di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpun”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi karyawan tentang pelatihan kerja di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpun.

Penelitian ini tentang persepsi karyawan mengenai pelatihan kerja pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpun. Persepsi adalah suatu proses dengan mana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan-kesan indera mereka agar memberikan makna bagi lingkungan mereka. Pelatihan merupakan wadah lingkungan bagi karyawan, di mana mereka memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan, dan perilaku spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan.

Penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan datanya menggunakan wawancara dengan pedoman wawancara. Selanjutnya untuk mengetahui persepsi karyawan tentang pelatihan kerja pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpun. Analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, klasifikasi data, deskripsi data dan menarik kesimpulan.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa responden yang terdiri atas karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpun cenderung memberikan penilaian dan jawaban yang positif dan baik terhadap pelaksanaan pelatihan kerja tersebut. Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada karyawan, persepsi karyawan mengarah kepada persepsi yang positif dan bagus mengenai pelatihan tersebut. Kemudian untuk kedepannya karyawan berharap bahwa pelatihan kerja ini harus lebih ditingkatkan, supaya lebih memantapkan karyawan yang ingin melakukan pelatihan kerja. Semua itu akan mempengaruhi hasil dari pelatihan kerja bagi karyawan dan kepentingan perusahaan.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Shalawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, seorang pemimpin yang patut dicontoh dan diteladani, *madinatul 'ilmi*, pencerah dunia dari kegelapan, beserta keluarga dan para sahabatnya. Amin.

Skripsi ini berjudul “Persepsi Karyawan Tentang Pelatihan Kerja pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan”, ditulis untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Jurusan Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Padangsidempuan.

Skripsi ini disusun dengan bekal ilmu pengetahuan yang sangat terbatas dan amat jauh dari kesempurnaan, sehingga tanpa bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka sulit bagi peneliti untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati dan penuh rasa syukur, peneliti berterimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ibrahim Siregar, MCL Rektor IAIN Padangsidempuan, serta Bapak Drs. H. Irwan Saleh Dalimunte, M.A Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga, Bapak H. Aswadi Lubis, S.E., M.Si Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan

Bapak Drs. Samsuddin, M.Ag Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.

2. Bapak Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Padangsidempuan, Bapak Dr. Darwis Harahap, S.Hi., M.Si Wakil Dekan Bidang Akademik, Ibu Rosnani Siregar, M.Ag Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, dan Bapak Dr. Ikhwanuddin Harahap, M.Ag Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Bapak Abdul Nasser Hasibuan, M. Si, Ketua Jurusan Ekonomi Syariah, Ibu Nofinawati, M.A, Sekretaris Jurusan, serta Bapak/Ibu Dosen dan Pegawai Administrasi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
4. Bapak Dr. H. Fatahuddin Aziz Siregar, M.Ag, selaku Pembimbing I dan Ibu Nofinawati, M.A, selaku Pembimbing II yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan pengarahan, bimbingan dan ilmu yang sangat berharga bagi peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Kepala Perpustakaan serta Pegawai Perpustakaan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas bagi Peneliti untuk memperoleh buku-buku dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak serta Ibu Dosen IAIN Padangsidempuan yang dengan ikhlas telah memberikan ilmu pengetahuan dan dorongan yang sangat bermanfaat bagi Peneliti dalam proses perkuliahan di IAIN Padangsidempuan.

7. Ibu Romadiana, S.E selaku pimpinan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan serta seluruh karyawan yang telah berpartisipasi membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teristimewa penghargaan dan terimakasih yang tak ternilai kepada ayahanda Zailani Nasution dan Ibunda Rosnawari Dalimunthe yang selalu memberikan motivasi dan bimbingan dalam setiap jejak langkah peneliti, pendamping dan penyejuk hati dan tidak pernah lelah mencurahkan kasih sayangnya dengan tulus serta do'a untuk kesuksesan peneliti.
9. Seluruh rekan mahasiswa yang selama ini telah berjuang bersama-sama.

Ungkapan terimakasih, peneliti hanya mampu berdoa semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada Peneliti, diterima di sisi-Nya dan dijadikan -Nya amal shaleh serta mendapatkan imbalan yang setimpal, juga peneliti menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan, kemampuan dan pengalaman peneliti, untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat memperbaiki.

Padangsidimpuan, Juni 2017

Peneliti,

ZUNAEDY MAHENDRA NST
NIM.11 220 0090

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan huruf dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda dan sebagian lain dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf latin.

| Huruf Arab | Nama Huruf Latin | Huruf Latin | Nama |
|------------|------------------|--------------------|-----------------------------|
| ا | Alif | Tidak dilambangkan | Tidak dilambangkan |
| ب | ba | B | Be |
| ت | ta | T | Te |
| ث | ša | š | Es (dengan titik di atas) |
| ج | jim | J | Je |
| ح | ḥa | ḥ | Ha (dengan titik di bawah) |
| خ | kha | Kh | Ka dan Ha |
| د | dal | D | De |
| ذ | žal | ž | Zet (dengan titik di atas) |
| ر | ra | R | Er |
| ز | zai | Z | Zet |
| س | sin | s | Es |
| ش | syin | sy | Es |
| ص | šad | š | Esdan ye |
| ض | ḍad | ḍ | de (dengan titik di bawah) |
| ط | ṭa | ṭ | te (dengan titik di bawah) |
| ظ | ẓa | ẓ | zet (dengan titik di bawah) |
| ع | ‘ain | ‘. | Koma terbalik di atas |
| غ | gain | g | Ge |
| ف | fa | f | Ef |
| ق | qaf | q | Ki |
| ك | kaf | k | Ka |
| ل | lam | l | El |
| م | mim | m | Em |




| | | | |
|---|--------|-------|----------|
| ن | nun | n | En |
| و | wau | w | We |
| ه | ha | h | Ha |
| ء | hamzah | ..'.. | Apostrof |
| ي | ya | y | Ye |

2. Vokal

Vokal bahasa Arab seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat transliterasinya sebagai berikut:

| Tanda | Nama | Huruf Latin | Nama |
|---|--------|-------------|------|
|  | fathah | A | A |
|  | kasrah | I | I |
|  | dommah | U | U |

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf.

| Tanda dan Huruf | Nama | Gabungan | Nama |
|-----------------|----------------|----------|---------|
|ي | fathah dan ya | ai | a dan i |
| و..... | fathah dan wau | au | a dan u |

c. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda.

| Harkat dan Huruf | Nama | Huruf dan Tanda | Nama |
|-------------------|-------------------------|-----------------|----------------------|
| اَ... اِ... اُ... | fathah dan alif atau ya | ā | a dan garis atas |
| ي... | Kasrah dan ya | ī | i dan garis di bawah |
| و... | ḍommah dan wau | ū | u dan garis di atas |

3. Ta Marbutah

Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.

a. Ta marbutah hidup

Ta marbutah yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan ḍommah, transliterasinya adalah /t/.

b. Ta marbutah mati

Ta marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah /h/.

Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

4. Syaddah (Tsaydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid. Dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

5. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu:

ال . Namun dalam tulisan transliterasinya kata sandang itu dibedakan antara kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah dengan kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah.

a. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf /l/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung diikuti kata sandang itu.

b. Kata sandang yang diikuti huruf qamariah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan didepan dan sesuai dengan bunyinya.

6. Hamzah

Dinyatakan di depan Daftar Transliterasi Arab-Latin bahwa hamzah ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu diletakkan diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

7. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim, maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bias dilakukan dengan dua cara: bias dipisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

8. Huruf Capital

Meskipun dalam sistem kata sandang yang diikuti huruf tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf capital seperti apa yang berlaku dalam EYD, diantaranya huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal, nama diri dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu dilalui oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harkat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

9. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian tak terpisahkan dengan ilmu tajwid. Karena itu keresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

Sumber: Tim Puslitbang Lektur Keagamaan. *Pedoman Transliterasi Arab-Latin*.

Cetakan Kelima. 2003. Jakarta: Proyek Pengkajian dan Pengembangan Lektur Pendidikan Agama.

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL/SAMPUL | |
| HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING | |
| SURAT PERNYATAAN PEMBIMBING | |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI | |
| SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI | |
| ABSTRAK..... | i |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN..... | ix |
| DAFTAR ISI..... | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Batasan Istilah..... | 5 |
| C. Rumusan Masalah..... | 5 |
| D. Tujuan Penelitian | 6 |
| E. Kegunaan Penelitian | 6 |
| F. Sistematika Pembahasan | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 9 |
| A. Landasan Teori | 9 |
| 1. Persepsi | 9 |
| a. Pengertian Persepsi | 9 |
| 2. Karyawan | 12 |
| a. Pengertian Karyawan | 12 |
| b. Analisis Pekerjaan | 13 |
| c. Spesifikasi Pekerjaan..... | 14 |
| 3. Pelatihan Kerja..... | 15 |
| a. Pengertian Pelatihan Kerja | 15 |
| b. Tujuan dan Manfaat Pelatihan | 16 |
| c. Pengembangan Program Pelatihan Kerja | 19 |
| d. Sasaran Pelatihan | 26 |
| e. Metode Pelatihan..... | 28 |
| f. Langkah-langkah Pelatihan..... | 29 |
| B. Penelitian Terdahulu | 32 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 35 |
| A. Tempat dan Waktu Penelitian | 35 |
| B. Jenis Penelitian | 35 |
| C. Sumber Data | 36 |
| 1. Data Primer | 36 |
| 2. Data Sekunder..... | 36 |
| D. Instrumen Pengumpulan Data | 37 |
| E. Analisis Data | 39 |

| | |
|---|-----------|
| F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data | 41 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 44 |
| A. Gambaran Umum Perusahaan | 44 |
| 1. Sejarah terbentuknya PT. Pegadaian Syariah | 44 |
| a. Visi dan Misi PT. Pegadaian (Persero) | 46 |
| b. Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero) | 49 |
| c. Fungsi, Kedudukan, dan Status Hukum PT. Pegadaian (Persero) | 56 |
| d. Profil dan Budaya PT. Pegadaian (Persero) | 57 |
| e. Produk Unit Layanan PT. Pegadaian (Persero)..... | 58 |
| f. Barang Gadai yang dapat Diterima sebagai Barang Jaminan . | 62 |
| B. Deskriptif Hasil Penelitian | 62 |
| 1. Manfaat Pelatihan Kerja | 62 |
| 2. Materi-materi Pelatihan Kerja | 65 |
| 3. Metode-metode Pelatihan Kerja | 67 |
| 4. Pengembangan Pelatihan Kerja | 69 |
| 5. Sasaran Pelatihan Kerja..... | 70 |
| BAB V PENUTUP | 71 |
| A. Kesimpulan..... | 71 |
| B. Saran..... | 72 |

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

| | |
|-------------------------------------|----|
| Table 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 33 |
|-------------------------------------|----|

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Langkah-langkah Pelatihan dan Pengembangan..... | 29 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi..... | 50 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Manusia adalah makhluk yang berpengetahuan dan keterampilan yang dapat di kembangkan dalam rangka meningkatkan pengembangan intelektual. Manusia juga merupakan makhluk yang berakal budi sehingga akal budi tersebut dapat digunakan sesuai keinginan yang dikehendaki makhluk tersebut.

Pencapaian tujuan dan keinginan haruslah diikuti dengan peningkatan pengetahuan, keterampilan dan sikap manusia dengan seoptimal mungkin. Sumber daya manusia yang secara efektif harus berkualitas supaya dapat mencapai produktivitas karyawan yang tinggi.

Masa sekarang bank sudah jauh lebih maju dibandingkan pada masa-masa sebelumnya. Itu semua tidak terlepas dari peran perusahaan menjadikan karyawan-karyawan lebih bermutu. Tanpa karyawan mungkin perusahaan tidak akan bisa menjalankan usahanya. Akan tetapi karyawan harus mempunyai kemampuan dalam menjalankan pekerjaannya.

Salah satu pengelolaan paling penting dalam dunia perbankan disamping pemasaran bank adalah pengelolaan terhadap Sumber Daya Manusia (SDM). Hal ini disebabkan sumber daya manusia merupakan tulang punggung dalam menjalankan roda kegiatan operasional suatu bank.¹

¹ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 133

Perusahaan akan selalu berusaha mempertahankan karyawan yang telah mereka rekrut, mereka akan membina dan mengembangkan karier serta jabatannya, sehingga menjadikan karyawan yang mempunyai sumber daya yang unggul. Dengan segala perbaikan metode kerja, maka pemborosan waktu dan tenaga dapat ditekan semaksimal mungkin. Hasilnya diharapkan akan lebih baik.

Jika ditarik ke dalam organisasi/perusahaan mungkin banyak perbedaan diantara beberapa perusahaan baik manajemen maupun produknya. Hal ini akan mempengaruhi kinerja karyawan maupun kualitas produk perusahaan baik jasa maupun barang. Salah satu contoh perusahaan yang memperhatikan peningkatan kualitas jasa adalah di PT. Pegadaian (Persero) Syariah Cabang Padangsidempuan. Perusahaan tersebut selalu berusaha meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rahmat Hidayat sebagai Penaksir Barang Gadai PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan pada tanggal 22 April 2016, menuturkan bahwa perusahaan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan selalu meningkatkan mutu SDM untuk karyawan. Bentuk peningkatan mutu SDM salah satunya adalah dengan cara pendidikan dan latihan (diklat) yang diadakan secara rutin (2 kali dalam 1 tahun).

Kemudian diadakan diklat, biasanya dilatarbelakangi oleh rendahnya penurunan kualitas kerja karyawan. Namun setelah mengikuti pelatihan kinerja karyawan ada yang meningkat dan masih tetap seperti biasanya.

Selain itu, diadakan diklat tersebut untuk mempertahankan kinerja karyawan maupun meningkatkan kualitas kerja yang lebih baik. Sesuai dengan peraturan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan, yang akan dikirim untuk diklat sebanyak 1 orang. Itu penunjukan oleh kantor wilayah (KANWIL) ke cabang-cabang perusahaan.

Kemudian kantor cabang akan merekomendasikan karyawan yang akan dikirim sesuai kebutuhan perusahaan. Dengan dilaksanakannya pelatihan kerja/diklat tersebut banyak tanggapan maupun argumen yang diberikan oleh Bapak Rahmat Hidayat dalam hal ini, mengatakan bahwa pelatihan kerja/diklat memberikan keuntungan pribadi kepadanya khususnya dalam melakukan pekerjaannya.²

Namun keadaan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan selalu berusaha untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas dari karyawannya. Oleh sebab itu, pelatihan kerja/diklat diadakan setiap tahun yang lebih memprioritaskan kualitas SDM karyawannya. Karena karyawan adalah salah satu faktor terpenting dalam memajukan perusahaan.

Pelatihan kerja dilaksanakan karena penurunan kualitas kerja karyawan. Tetapi itu bukan alasan satu-satunya kenapa dilaksanakan pelatihan kerja untuk karyawan. Ada juga alasan lain kenapa pelatihan kerja dilaksanakan, misalnya rendahnya pendapatan perusahaan, lebih mempertahankan kualitas

² Wawancara dengan karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan Bapak Rahmat Hidayat Penaksir Barang Gadai, tgl 22 April 2016, pada pukul 16.00 WIB.

kerja karyawan yang ada, dan adanya perebutan posisi jabatan di perusahaan.

Keadaan yang ada pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan karena perusahaan lebih mempertahankan kinerja karyawannya yang sudah mencukupi kebutuhan perusahaan dan bukan karena ada penurunan kualitas kerja karyawan.

Program pelatihan merupakan suatu pegangan yang penting dalam rangka pelaksanaan suatu kegiatan pelatihan. Program tidak hanya memberikan acuan, melainkan juga menjadi patokan untuk mengukur keberhasilan kegiatan pelatihan. Itu sebabnya, desain dan perencanaan suatu program pelatihan sebaiknya dilakukan oleh ahli dalam bidangnya dan bertitik tolak dari kebijakan yang telah digariskan oleh pimpinan yang berwenang dalam bidang ketenagaan.³

Dengan mengikuti program pelatihan ini diharapkan dapat meningkatkan kompetensi karyawan. Karyawan yang telah memiliki kompetensi yang tinggi dapat dilihat dari meningkatnya sikap kerja, pengetahuan, keterampilan, tanggung jawab dalam bekerja dan disiplin kerja.

Berdasarkan analisa yang didapat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan masalah yang ada di atas dan akan melakukan penelitian

³ Oemar Hamalik, *Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan Terpadu*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 32

yang akan dilaksanakan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan dengan judul penelitian **“Persepsi Karyawan Tentang Pelatihan Kerja pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan ”**.

B. Batasan Istilah

Dalam perbankan syariah sangat banyak yang dapat untuk diteliti, namun tidak memungkinkan bagi peneliti untuk menelitinya, karena peneliti mempunyai keterbatasan waktu dan materi dalam penelitian. Persepsi adalah proses mengetahui atau mengenali objek dan kejadian objektif dengan bantuan indera, kesadaran dari proses-proses organisasi, satu kelompok penginderaan dengan penambahan arti-arti yang berasal dari pengalaman di masa lalu.⁴ Jadi persepsi pada penelitian ini ialah pendapat atau perasaan ketika melihat peristiwa atau ikut serta dalam suatu kejadian. Pelatihan (training) adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai non managerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas.⁵ Jadi pelatihan pada penelitian ini ialah suatu kegiatan dalam rangka meningkatkan kualitas dan kuantitas dari karyawan perusahaan yang mengadakannya.

⁴J Winardi, *Manajemen Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), hlm. 203-204

⁵ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005), hlm. 101

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana persepsi karyawan tentang pelatihan kerja yang diberikan kepada karyawan oleh PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan ?
2. Bagaimana metode-metode pelatihan yang diberikan oleh instruktur di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan ?

D. Tujuan Penelitian

Maksud penelitian ini adalah untuk mengetahui pelatihan kerja yang diterapkan kepada karyawan dan persepsi karyawan dengan adanya pelatihan kerja di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui persepsi karyawan tentang pelatihan kerja di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.
2. Untuk mengetahui bagaimana metode-metode pelatihan yang diberikan oleh instruktur di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian persepsi karyawan tentang pelatihan kerja di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan adalah :

1. Bagi perusahaan, dapat menjadi sebuah acuan dalam mengukur pelatihan dalam meningkatkan kinerja karyawan dan persepsi karyawan tentang pelatihan kerja di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.
2. Bagi dunia akademisi, dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian lanjutan mengenai pelatihan.
3. Bagi masyarakat, agar lebih mengetahui lebih dekat kondisi karyawan di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.

Bagi peneliti, untuk meningkatkan pengetahuan mengenai persepsi karyawan dalam menghadapi pelatihan kerja yang dibuat oleh perusahaan dan khususnya di PT.Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.

F. Sistematika Pembahasan

Untuk mengarahkan penulis, penelitian ini dibagi atas beberapa bagian, yaitu:

Bab pertama merupakan bab yang berisi tentang latar belakang masalah yang menceritakan awal dari masalah di penelitian ini. Batasan istilah merupakan batasan yang dibuat untuk memudahkan peneliti dalam penelitian. Rumusan masalah berisi tentang pertanyaan atau pemecahan masalah yang ada. Tujuan penelitian berisi tentang untuk mengetahui tujuan masalah yang ada. Manfaat penelitian berisi tentang pihak-pihak yang

diuntungkan. Sistematika pembahasan berisi tentang bagian pada pendahuluan penelitian.

Bab kedua merupakan bab yang berisi tentang landasan teori yang meliputi tentang pengertian persepsi. Pelatihan kerja berisi tentang pengertian, manfaat pelatihan, sasaran pelatihan, pengembangan program pelatihan, metode-metode pelatihan dan langkah-langkah pelatihan. Kemudian penelitian terdahulu berisi tentang penelitian yang sudah ada sebelum penelitian ini.

Bab ketiga merupakan bab yang berisi tentang metodologi penelitian meliputi tempat dan waktu penelitian. Kemudian jenis penelitian berisi tentang penggunaan penelitian untuk bahan penelitian. Instrumen pengumpulan data berisi tentang untuk proses pencarian data untuk penelitian. Teknik analisis data berisi tentang mengolah data yang sudah dikumpulkan.

Bab keempat merupakan bab yang berisi tentang analisis dan pembahasan hasil penelitian berupa persepsi karyawan tentang pelatihan kerja di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.

Bab kelima merupakan bab yang berisi kesimpulan dari hasil pembahasan penelitian yang dilakukan dan saran berisi tentang masukan ataupun kritikan yang diberikan peneliti.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Persepsi

a. Pengertian Persepsi

Secara *etimologis*, persepsi berasal dari kata *perception* yang berarti penglihatan, tanggapan daya memahami atau juga menanggapi. Secara epistemologi, persepsi adalah proses mengetahui atau mengenali objek dan kejadian objektif dengan bantuan indera, kesadaran dari proses-proses organisasi, satu kelompok penginderaan dengan penambahan arti-arti yang berasal dari pengalaman di masa lalu.

Menurut Desiderato (1976) persepsi adalah tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dengan menafsirkan pesan. Persepsi ialah memberikan makna pada stimuli indrawi (*sensory stimuli*). Sensasi adalah bagian dari persepsi. Walaupun begitu, menafsirkan makna informasi indrawi tidak hanya melibatkan sensasi, tetapi juga atensi, ekspektasi, motivasi, dan memori.

Menurut Stephen P. Robbins (1990) persepsi adalah suatu proses dengan mana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan-kesan indera mereka agar memberikan makna bagi lingkungan mereka. Sedangkan Menurut Winardi persepsi adalah persepsi

merupakan proses kognitif, dimana seorang individu memberikan arti kepada lingkungan. Mengingat bahwa masing-masing orang memberi artinya sendiri terhadap stimuli, maka dapat dikatakan bahwa individu-individu yang berbeda, “melihat” hal yang sama dengan cara-cara yang berbeda.¹

Banyak faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang baik itu faktor yang ada pada obyek luar maupun keadaan yang ada pada diri individu itu sendiri. Diantara faktor yang mempengaruhi karakteristik individu dalam melakukan persepsi adalah tingkat pengetahuan, motif, sikap, kebutuhan, pengalaman masa lalu dan pengharapannya.

Begitu juga halnya dengan persepsi individu dalam kehidupan sehari-hari, maka ia akan melakukan satu persepsi sesuai dengan apa yang ia miliki selama ini baik itu pengetahuannya tentang obyek tersebut, sikapnya dan seterusnya.²

Sejumlah faktor bekerja untuk membentuk persepsi dan kadang memutarbalik persepsi. Faktor-faktor ini dapat berada pada:

1) Pelaku Persepsi

Bila individu memandang pada suatu target dan mencobamenafsirkan apa yang dilihatnya. Penafsiran ini sangat dipengaruhi oleh karakteristik-karakteristik pribadi dari pelaku persepsi individual itu.

¹J Winardi, *Manajemen Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), hlm. 203-

²Amini, *Perilaku Organisasi*, (Bandung: Citapustaka Media, 2004), hlm. 33-35

2) Target

Karakteristik-karakteristik dalam target yang akan diamati dapat mempengaruhi apa yang dipersepsikan. Karena target tidak dipandang dalam keadaan terpendam, hubungan suatu target dengan latar belakangnya mempengaruhi persepsi, seperti kecenderungan kita untuk mengelompokkan benda-benda yang berdekatan dan mirip.

3) Situasi

Unsur-unsur dalam lingkungan sekitar mempengaruhi persepsi kita. Waktu adalah dimana suatu obyek atau peristiwa itu dilihat dapat mempengaruhi perhatian, seperti lokasi, cahaya dan panas.³

Persepsi mencakup penafsiran objek-objek, simbol-simbol dan orang-orang, dipandang dari sudut pengalaman penting. Dengan perkataan lain, persepsi meliputi aktivitas menerima stimuli, mengorganisasi stimuli tersebut dan menerjemahkan atau menafsirkan stimuli yang terorganisasi tersebut demikian rupa, hingga dapat mempengaruhi perilaku dan membentuk sikap.⁴

Yang termasuk stimulus yaitu misalnya: sistem imbalan organisasi yang bersangkutan, gaya persuasi yang digunakan oleh seorang supervisor dan arus pekerjaan. Sementara faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi antara lain:

³J Winardi, *Op. Cit.*, hlm. 124.

⁴*Ibid.*, hlm. 204.

- a) Stereotyping
- b) Selektivitas
- c) Konsep diri
- d) Situasi
- e) Kebutuhan-kebutuhan
- f) Emosi⁵

2. Karyawan

a. Pengertian Karyawan

Pengadaan karyawan merupakan masalah penting, sulit, dan kompleks karena untuk mendapatkan dan menempatkan orang-orang yang kompeten, serasi, serta efektif tidaklah semudah membeli dan menempatkan mesin.

Karyawan adalah asset utama perusahaan yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktivitas organisasi. Mereka mempunyai pikiran, perasaan, keinginan, status, dan latar belakang pendidikan, usia, dan jenis kelamin yang heterogen yang dibawa ke dalam organisasi perusahaan.

Karyawan bukan mesin, uang, dan material yang sifatnya pasif dan dapat dikuasai serta diatur sepenuhnya dalam mendukung tercapainya tujuan perusahaan.

Karyawan yang cakap, mampu, dan terampil, belum menjamin produktivitas kerja yang baik, kalau moral kerja dan kedisiplinannya

⁵*Ibid.*, hlm. 205.

rendah. Mereka baru bermanfaat dan mendukung terwujudnya tujuan perusahaan jika mereka berkeinginan tinggi untuk berprestasi.

Karyawan yang kurang mampu, kurang cakap, dan tidak terampil mengakibatkan pekerjaan tidak selesai tepat pada waktunya. Kualitas dan kuantitas karyawan harus sesuai dengan kebutuhan perusahaan, supaya efektif dan efisien menunjang tercapainya tujuan. Penempatan tenaga kerja juga harus tepat sesuai dengan keinginan dan keterampilannya.

Dengan demikian, gairah kerja dan kedisiplinannya akan lebih baik serta efektif menunjang terwujudnya tujuan perusahaan.⁶

b. Analisis Pekerjaan

Analisis pekerjaan (*job analysis*) perlu dilakukan agar dapat mendesain organisasi serta menempatkan uraian pekerjaan, spesifikasi pekerjaan, dan evaluasi pekerjaan. Analisis pekerjaan adalah menganalisis dan mendesain pekerjaan apa saja yang harus dikerjakan, bagaimana mengerjakannya, dan mengapa pekerjaan itu harus dikerjakan.

1) Analisis Pekerjaan

Analisis pekerjaan adalah informasi tertulis mengenai pekerjaan apa saja yang harus dikerjakan dalam suatu perusahaan agar tujuan tercapai. Manfaat analisis pekerjaan akan memberikan informasi tentang aktivitas pekerjaan, standar pekerjaan, konteks

⁶*Ibid*, hlm. 27

pekerjaan, persyaratan personalia (*personnel requirement*), perilaku manusia, dan alat-alat yang akan dipergunakan.

2) Langkah-langkah Analisis Pekerjaan

Proses dalam menganalisis pekerjaan melalui langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Menentukan penggunaan hasil informasi analisis pekerjaan.
- b) Mengumpulkan informasi tentang latar belakang.
- c) Menyeleksi muwakal (orang-orang yang akan disertai) jabatan yang akan dianalisis.
- d) Mengumpulkan informasi analisis pekerjaan.
- e) Meninjau informasi dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- f) Menyusun uraian pekerjaan dan spesifikasi pekerjaan.
- g) Meramalkan/memperhitungkan perkembangan perusahaan

7

c. Spesifikasi Pekerjaan

Spesifikasi pekerjaan (*job specification*) disusun berdasarkan uraian pekerjaan dengan menjawab pertanyaan tentang ciri, karakteristik, pendidikan, pengalaman, dan yang lainnya dari orang yang akan melaksanakan pekerjaan tersebut dengan baik.

⁷*Ibid*, hlm. 29

Spesifikasi pekerjaan menunjukkan persyaratan orang yang akan rekrut dan menjadi dasar untuk melaksanakan seleksi.

Spesifikasi pekerjaan adalah uraian persyaratan kualitas minimum orang yang bisa diterima agar dapat menjalankan suatu jabatan dengan baik dan kompeten.⁸

3. Pelatihan Kerja

a. Pengertian Pelatihan Kerja

As'ad (2001), mengemukakan pelatihan menyangkut usaha-usaha yang berencana yang diselenggarakan agar dicapai penguasaan akan keterampilan, pengetahuan, dan sikap-sikap yang relevan terhadap pekerjaan. Karyawan yang mengikuti pelatihan tanpa adanya minat padanya sudah tentu tidak akan membawa hasil kerja yang memuaskan.⁹

Dalam rangka peningkatan kualitas sumber daya manusia terutama dalam hal kinerja dan produktivitas organisasi, maka diperlukan adanya suatu pelatihan sebagai salah satu upaya pengembangan kemampuan karyawan. Pelatihan menurut Andrew E. Sikula adalah, Pelatihan (training) adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang mempergunakan prosedur sistematis dan terorganisir dimana pegawai non managerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas.¹⁰

Pelatihan merupakan wadah lingkungan bagi karyawan, di mana mereka memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian,

⁸*Ibid*, hlm. 34

⁹Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 67

¹⁰Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2005), hlm. 101

pengetahuan, dan perilaku spesifik yang berkaitan dengan pekerjaan.¹¹

Kesimpulan dari pelatihan pada dasarnya merupakan sebuah proses untuk meningkatkan kompetensi karyawan. Di samping itu, program pelatihan tidaklah memperhitungkan apakah perusahaan berskala besar atau kecil. Pelatihan juga bukan merupakan pemborosan mengingat hasil atau manfaatnya jauh lebih besar dari pada biaya atau waktu yang harus disediakan.

Pelatihan merupakan sarana ampuh mengatasi bisnis masa depan yang penuh dengan tantangan dan mengalami perubahan yang sedemikian cepat.¹²

b. Tujuan dan Manfaat Pelatihan

Pelatihan yang diberikan oleh suatu perusahaan kepada karyawannya memiliki tujuan agar dapat memperbaiki sikap dan perilaku karyawan, keterampilan, pengetahuan, sehingga dapat bekerja lebih efektif dan efisien. Menurut Munandar tujuan pelatihan secara umum dapat dirumuskan sebagaiberikut:

1) Meningkatkan produktivitas

Pelatihan selain diberikan kepada tenaga kerja baru, jugadiberikan kepada tenaga kerja yang sudah lama berkerja diperusahaan.Pelatihan dapat meningkatkan taraf prestasitenaga kerja pada jabatannya sekarang.Prestasi kerja yang meningkat

¹¹Ike Kusdyah Rachmawati, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), hlm. 110

¹²Edy Sutrisno, *Op. Cit.*, hlm. 68

mengakibatkan peningkatan dari produktivitas. Produktivitas adalah keluaran dibagi dengan masukan. Salah satu unsur keluaran adalah prestasi kerja. Jadi prestasi kerja meningkat, keluaran meningkat, produktivitas meningkat.

2) Meningkatkan mutu

Pelatihan yang tepat tidak saja meningkatkan kuantitas dari keluaran tetapi juga meningkatkan kualitas/mutu dari keluaran. Tenaga kerja yang berpengetahuan dan berketerampilan baik hanya akan membuat sedikit kesalahan, dan cermat dalam pelaksanaan pekerjaan.

3) Meningkatkan ketepatan dalam perencanaan sumber daya manusia

Pelatihan yang tepat dapat membantu perusahaan untuk memenuhi keperluannya akan tenaga kerja dengan pengetahuan dan keterampilan tertentu di masa yang akan datang. Jika suatu saat diperlukan, maka lowongan yang ada dapat secara mudah diisi oleh tenaga dari dalam perusahaan sendiri.

4) Meningkatkan semangat kerja

Iklm dan suasana organisasi pada umumnya menjadi lebih baik jika perusahaan mempunyai program pelatihan yang tepat. Suatu rangkaian reaksi positif dapat dihasilkan dari program pelatihan perusahaan yang direncanakan dengan baik.

5) Menarik dan menahan tenaga kerja yang baik

Para tenaga kerja, terutama para manajernya memandang kemungkinan untuk mengikuti pelatihan sebagai bagian dari imbalan jasa dari perusahaan terhadap karyawan. Karyawan berharap perusahaan membayar program pelatihan yang mengakibatkan mereka bertambah pengetahuan dan keterampilan dalam keahlian masing-masing. Karena itu banyak perusahaan yang menawarkan program pelatihan yang khusus untuk menarik tenaga kerja yang berpotensi baik.

6) Menjaga kesehatan dan keselamatan kerja.

Pelatihan yang tepat dapat membantu menghindarkan timbulnya kecelakaan di perusahaan dan dapat menimbulkan lingkungan kerja yang lebih aman dan sikap mental yang lebih stabil.

7) Menghindari keusangan (*obsolescence*).

Usaha pelatihan diperlukan secara terus-menerus supaya para tenaga kerja dapat mengikuti perkembangan terakhir dalam bidang kerja mereka masing-masing. Ini berlaku untuk tenaga kerja pekerja non manajerial maupun untuk tenaga kerja manajerial.

8) Menunjang pertumbuhan pribadi (*personal growth*).

Pelatihan tidak hanya menguntungkan perusahaan, tapi juga menguntungkan tenaga kerja sendiri.¹³

c. Pengembangan Program Pelatihan Kerja

1) Pentingnya program pelatihan

Setiap unsur ketenagaan (karyawan) diharapkan melaksanakan pekerjaannya berhasil dan produktif. Untuk itu karyawan dituntut kemampuan yang serasi, dan oleh karenanya karyawan harus bekerja dengan baik, belajar terus-menerus dan mengikuti kegiatan pelatihan yang dirancang bagi yang bersangkutan. Dalam hubungan inilah perlu dirancang program pelatihan yang berkesinambungan, bertahap, dan bergilir, serta terpaduan terkoordinasikan dengan baik.¹⁴

Penyusunan program pelatihan dinilai sangat penting berdasarkan beberapa pertimbangan berikut ini:

- a) Perlunya mengorientasikan tenaga kerja baru.
- b) Perlunya melakukan reorientasi bagi tenaga kerja lama yang telah sekian lama tidak melaksanakan pekerjaannya.
- c) Perlunya pelatihan penyegar bagi tenaga kerja yang diangkat tanpa persiapan sebelumnya.

¹³Ashar Sunyoto Munandar, *Psikologi Industri dan Organisasi*, (Jakarta: UI Press, 2001), hlm. 85

¹⁴Oemar Malik, *Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan Terpadu*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara), hlm. 32

- d) Perlunya latihan khusus bagi tenaga untuk kegiatan tertentu.
- e) Perlunya pelatihan bagi tenaga yang akan ditugaskan untuk organisasi berhubungan dengan adanya penemuan-penemuan baru, misalnya dalam bidang teknologi.
- f) Perlunya latihan bagi tenaga pengawas.
- g) Perlunya pelatihan bagi tenaga eksekutif (pemimpin).
- h) Perlunya pelatihan bagi tenaga yang bertugas memberikan pelayanan bagi masyarakat.
- i) Perlunya pelatihan bagi tenaga kerja dalam rangka promosi jabatan.
- j) Perlunya pelatihan bagi tenaga dalam rangka pengembangan diri.¹⁵

2) Faktor-faktor penyusunan program pelatihan

Program pelatihan perlu disiapkan secara matang oleh tenaga kerja yang berwenang dengan bantuan tenaga ahli dalam bidangnya. Ada 7 (tujuh) faktor yang dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk menetapkan isi program pelatihan, ialah:

- a) Kebutuhan pelatihan: berdasarkan peninjauan kebutuhan dapat ditentukan jenis dan jumlah pelatihan yang diperlukan.
- b) Cara penyelenggaraan pelatihan: cara memberikan pelatihan disesuaikan dengan tujuan, jenis kegiatan, materi, dan peserta pelatihan bersangkutan.

¹⁵*Ibid.*, hlm. 32-34

- c) Biaya pelatihan: tetapkan besarnya biaya yang diperlukan disesuaikan dengan kebutuhan latihan dan sumber dana yang tersedia.
- d) Hambatan-hambatan: pertimbangan hambatan/rintangan yang mungkin terjadi terhadap pekerjaan sebagai akibat pelatihan itu.
- e) Peserta latihan: tetapkan jumlah tenaga yang tepat untuk mengikuti pelatihan, dilihat dari sudut kebutuhan organisasi, kenaikan jabatan, atau yang mungkin keluar/pindah.
- f) Fasilitas latihan: pertimbangan fasilitas-fasilitas latihan yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelatihan tersebut.
- g) Pengawasan latihan: pertimbangan hal-hal yang perlu mendapat pengawasan (misalnya biaya, nama peserta, hasil ujian), dan teknik pengawasan yang diperlukan.¹⁶

3) Unsur-unsur program pelatihan

Program pelatihan meliputi unsur-unsur, sebagai berikut:

- a) Peserta latihan, yaitu penetapan calon peserta latihan erat kaitannya dengan keberhasilan proses pelatihan, yang pada gilirannya turut menentukan efektivitas pekerjaan. Karena itu, perlu dilakukan seleksi yang teliti untuk memperoleh peserta yang baik, berdasarkan kriteria, yaitu akademik,

¹⁶*Ibid.*, hlm. 34

- jabatan, pengalaman kerja, motivasi dan minat, pribadi, dan intelektual.
- b) Pelatih (instruktur), yaitu pelatih-pelatih memegang peran yang sangat penting terhadap kelancaran dan keberhasilan program pelatihan. Itu sebabnya perlu dipilih pelatih yang ahli, yang berkualifikasi profesional.
 - c) Lamanya pelatihan, yaitu masa pelaksanaan pelatihan berdasarkan pertimbangan tentang jumlah dan mutu kemampuan yang hendak dipelajari dalam pelatihan, kemampuan belajar para peserta dalam mengikuti kegiatan pelatihan, dan media pengajaran.
 - d) Bahan latihan, yaitu bahan latihan seyogianya disiapkan secara tertulis agar mudah dipelajari oleh para peserta. Cara penulisannya agar disesuaikan dengan pedoman/petunjuk penulisan karya ilmiah yang berlaku.
 - e) Bentuk pelatihan, yaitu bentuk-bentuk pelatihan yang digunakan untuk mengembangkan kemampuan ketenagaan diantaranya belajar sambil bekerja, belajar melalui observasi, tugas khusus, kuliah, pemecahan masalah, latihan, penyuluhan, bacaan-bacaan khusus yang direncanakan, kursus studi, konferensi dan seminar, pengajaran dengan mesin, permainan bisnis, kepanitiaan, team kedua, dewan komisaris yunior, pertemuan-pertemuan khusus, rotasi

jabatan, penggunaan jabatan-jabatan strategik, program pengembangan manajemen oleh perguruan tinggi, satuan-satuan tugas, *form system*, desentralisasi struktur organisasi, keanggotaan dalam asosiasi profesional, dan kegiatan-kegiatan kemasyarakatan.¹⁷

4) Prinsip-prinsip penyusunan program pelatihan

Suatu program pelatihan disusun berdasarkan asumsi, bahwa pelatihan merupakan suatu fungsi manajemen setiap orang membutuhkan latihan dan setiap tenaga pemimpin harus mampu dan bersedia bertindak sebagai pelatih. Tanggung jawab penyelenggaraan pelatihan ada di tangan tenaga lini (panitia).

Penyusunan program pelatihan berdasarkan prinsip-prinsip sebagai berikut:

- a) Program pelatihan harus memiliki tujuan yang jelas sehubungan dengan upaya mencapai tujuan organisasi.
- b) Program pelatihan disusun berdasarkan kebutuhan lapangan dan tujuan tertentu.
- c) Ruang lingkup program pelatihan ditentukan berdasarkan kebijakan dan tujuan guna menjadi landasan kesepakatan dan kerja sama.
- d) Penetapan metode dan teknik serta proses-proses dalam suatu program latihan harus dikaitkan secara langsung dengan

¹⁷*Ibid.*, hlm. 35-36

upaya memenuhi kebutuhan dan mencapai tujuan pelatihan ini.

- e) Berdasarkan kebutuhan dan tujuan manajemen, maka setiap orang yang berada dalam manajemen tersebut harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelatihan, sesuai dengan peran dan fungsi masing-masing.
- f) Tenaga staf pelatihan berfungsi membantu tenaga lini, guna melakukan penjajagan kebutuhan pelatihan, mengembangkan program pelatihan, memberikan pelayanan administrasi, dan pelaksanaan tindak lanjut pelatihan.
- g) Pelatihan yang efektif berdasarkan prinsip-prinsip belajar, antara lain belajar aktif, perpaduan antara teori dan praktek, pengalaman lapangan di samping belajar reseptif dan modifikasi tingkah laku.
- h) Penyelenggaraan pelatihan sebaiknya di dalam lingkungan pekerjaan, sehingga benar-benar terkait dengan kebutuhan, kondisi dan situasi, serta tuntutan pekerjaan sesungguhnya.¹⁸

5) Tahap-tahap penyusunan program pelatihan

Penyusunan suatu program pelatihan mengikuti langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Menetapkan klasifikasi pekerjaan, kemudian menyusun suatu deskripsi pekerjaan lengkap dengan tugas-tugas secara rinci.

¹⁸*Ibid.*, hlm. 37-38

- b) Identifikasi kemampuan yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan tersebut, yang terdiri dari perangkat keterampilan dan pengetahuan tertentu.
- c) Penyiapan program pelatihan secara jelas, rinci, dan sistematis.
- d) Menetapkan metode dan tempat penyelenggaraan pelatihan dan materi pelatihan.
- e) *Review* program pelatihan dengan mengikutsertakan pengawas dan manajemen puncak.
- f) Mempersiapkan para pelatih (instruktur).
- g) Menyiapkan peserta pelatihan melalui prosedur seleksi tertentu.
- h) Mengembangkan prosedur penilaian (evaluasi) dan tindak lanjut.¹⁹

Jadi, seorang karyawan melakukan pekerjaan dengan baik dan baik itu sudah bisa membuktikan bahwa dia mempunyai kualitas. Apalagi seorang karyawan itu memiliki iman dan landasan agama yang kuat akan lebih memudahkan dalam melakukan pekerjaannya, karena dia melakukan pekerjaan itu semata-mata mengharapkan ridho dari Allah Swt.

Dalam al-qur'an Allah Swt berfirman:

أَنَّ لِّلَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا صَالِحَاتٍ أُؤْتِيكَ هُمْ خَيْرَ الْبَرِيَّةِ ۗ

¹⁹*Ibid.*, hlm. 38

*Artinya: Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan melakukan pekerjaan yang baik, mereka itu adalah sebaik-baik makhluk. (QS.Al-Bayyinah, 98:7)*²⁰

Berdasarkan ayat diatas bahwa dalam bekerja dituntut agar setiap orang bekerja dengan baik sesuai dengan bidang masing-masing. Upaya yang dilakukan agar bekerja dengan baik adalah mengikuti pendidikan dan latihan (diklat). Karena diklat akan menambah pengetahuan dan pemahaman seorang karyawan. Diharapkan setelah diklat akan bekerja lebih baik sesuai tuntutan agama sehingga menghasilkan SDM yang berkualitas dan intelektual.

d. Sasaran Pelatihan

Sasaran pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia adalah sebagai berikut:

1) Meningkatkan produktifitas kerja

Pelatihan dapat meningkatkan *performance* kerja pada posisi jabatan yang sekarang. Kalau *level of performance*-nya naik/meningkat, maka berakibat peningkatan dari produktivitas dan peningkatan keuntungan bagi perusahaan.

²⁰Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung: CV Penerbit Jumanatul Art, 2004), hlm. 598

2) Meningkatkan mutu kerja

Ini berarti peningkatan baik kualitas maupun kuantitas. Tenaga kerja yang berpengetahuan jelas akan lebih baik dan akan lebih sedikit berbuat kesalahan dalam organisasi.

3) Meningkatkan ketepatan dalam perencanaan sumber daya manusia

Pelatihan yang baik bisa mempersiapkan tenaga kerja untuk keperluan di masa yang akan datang. Apabila ada lowongan-lowongan, maka secara mudah akan diisi oleh tenaga-tenaga dari dalam perusahaan sendiri.

4) Meningkatkan moral kerja

Apabila perusahaan menyelenggarakan program pelatihan yang tepat, maka iklim dan suasana organisasi pada umumnya akan menjadi lebih baik. Dengan iklim kerja yang sehat, maka moral kerja juga akan meningkat.

5) Menjaga kesehatan dan keselamatan

Suatu pelatihan yang tepat dapat membantu menghindari timbulnya kecelakaan-kecelakaan akibat kerja. Selain daripada itu lingkungan kerja akan menjadi lebih aman dan tenteram.

6) Menunjang pertumbuhan pribadi

Dimaksudkan bahwa program pelatihan yang tepat seharusnya memberi keuntungan kedua belah pihak yaitu perusahaan dan tenaga kerja itu sendiri. Bagi tenaga kerja, jelas

dengan mengikuti program pelatihan akan lebih memasak dalam bidang kepribadian, intelektual, dan keterampilan.²¹

e. Metode Pelatihan

Organisasi perlu memotivasi peserta program untuk mendorong keberhasilan mereka dalam lokakarya yang berfokus pada penyajian pengetahuan dan keterampilan selain isi pelatihan. Program ini bisa dilakukan dengan dua metode, yaitu *on the job training* dan *off the training*.

1) *On the job training*

Bentuk pelatihan ini mempunyai keuntungan karena cukup fleksibel, baik dalam hal lokasi dan organisasi. Bentuknya pun dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan berkaitan langsung dengan pekerjaan karyawan. *On the job training*(OJT) adalah pelatihan pada karyawan untuk mempelajari bidang pekerjaannya sambil benar-benar mengerjakannya.²²

2) *Off the job training*

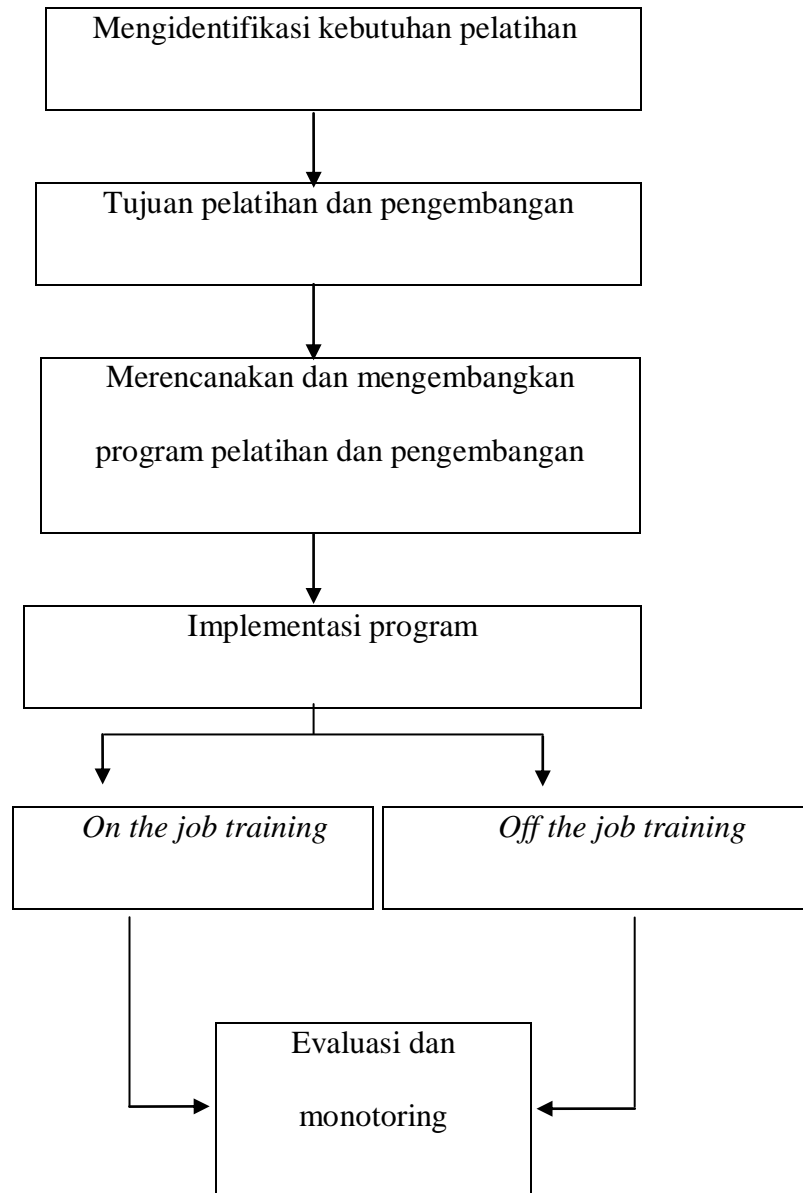
Bentuk pelatihan *off the job training* ada 9 (sembilan), yaitu *lecture*, presentasi dengan video, *vestibule training*, bermain peran (*role playing*), studi kasus, *seft study*, program pembelajaran, *laboratory training*, dan *action learning*.²³

²¹Edy Sutrisno, *Op. Cit.*, hlm. 69-70

²²*Ibid.*, hlm. 115

²³*Ibid.*, hlm. 116-117

f. Langkah-Langkah Pelatihan



Gambar 1.1Langkah-langkah pelatihan dan pengembangan

1) Mengidentifikasi kebutuhan pelatihan

Organisasi harus selalu beradaptasi terhadap lingkungan yang berubah sehingga karyawan perlu melakukan penyesuaian terhadap kondisi lingkungan yang dinamis tersebut. Dalam tahap

awal, organisasi perlu membuat identifikasi kebutuhan pelatihan dan pengembangan. Jadi, perusahaan dapat menggunakan langkah-langkah berikut:

a) Evaluasi prestasi

Yaitu melakukan monitoring pada setiap karyawan dan hasilnya dibandingkan dengan standar prestasi atau target rekrutmen.

b) Analisis persyaratan kerja

Organisasi perlu mengetahui kemampuan dan keahlian yang dimiliki karyawan. Karena jika karyawan diserahi tugas atau pekerjaan, tetapi tidak memiliki keterampilan yang mendukung pekerjaan tersebut maka karyawan tersebut membutuhkan pelatihan.

c) Analisis organisasi

Analisis organisasi bertujuan untuk meninjau kembali apakah tujuan organisasi secara keseluruhan sudah tercapai atau belum.

d) Survei sumber daya manusia

Seluruh manajemen dan karyawan diminta menjelaskan masalah dan hambatan yang dihadapi selama program

iniberlangsung untuk mengetahui tindakan apa yang akan dilakukan untuk menyelesaikan masalah tersebut.²⁴

2) Menentukan tujuan program pelatihan dan pengembangan

Langkah selanjutnya menetapkan tujuan program. Berbagai alternatif tujuan lainnya memang harus secara gamblang ditentukan untuk mengetahui ke arah mana rekrutmen akan membentuk sumber daya manusianya dengan aplikasi program ini. Berikut langkah-langkahnya:

- a) Mengidentifikasi keterampilan-keterampilan kerjababatan khusus yang dibutuhkan untuk memperbaiki kinerja dan produktivitas.
- b) Memastikan bahwa program akan sesuai dan cocok dengan tingkat pendidikan, pengalaman dan keterampilan mereka, serta motivasi peserta.
- c) Melakukan survei untuk mengembangkan sasaran pengetahuan dan kinerja yang dapat diukur.²⁵

3) Merencanakan dan mengembangkan program pelatihan

Setelah tujuan teridentifikasi maka organisasi perlu membuat perencanaan sekaligus mengembangkan program ini. Langkah berikut bisa menjadi pedoman:

- a) Tujuan instruksional, metode, media, gambaran dan urutan dari isi, contoh, latihan, dan kegiatan. Untuk itu, perlu

²⁴Ike Kusdyah Rachmawati, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008), hlm. 112-113

²⁵*Ibid.*, hlm. 113-114

membuat sebuah kurikulum dan disajikan dalam bentuk *blueprint* untuk pengembangan program.

- b) Pastikan semua bahan seperti naskah, video, buku pedoman, dan buku peserta ditulis dengan jelas dan cocok dengan sasaran program.

Semua program hendaknya ditangani secara profesional, apakah diproduksi pada kertas, film atau video untuk menjamin kualitas dan efektivitas program.²⁶

B. Kajian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

²⁶*Ibid.*, hlm. 114

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

| No | Nama Peneliti/Tahun | Judul | Hasil | Perbedaan Penelitian |
|----|--------------------------------|--|---|--|
| 1 | Eva Afifah/ 2010 | Persepsi Karyawan Tentang Pelatihan Inhouse Reguler Dan Komitmen Organisasional Studi Kasus Di PT Bank X (Persero) Tbk | Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan dan kepuasan kompensasi berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang | Penelitian terdahulu menggunakan analisis deskriptif dengan tambahan analisis kuantitatif dengan menggunakan metode survei, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan analisis deskriptif dengan menarik kesimpulan setelah penelitian. |
| 2 | Fitri Yudowinanto/ 2008 | Persepsi Karyawan Atas Pelaksanaan Pelatihan Service Excellent Di Bagian Call Center 147 Pada PT. Infomedia | Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang terdiri dari karyawan call center 147 cenderung memberikan penilaian yang positif dan baik | Penelitian terdahulu menggunakan analisis deskriptif dengan tambahan analisis kuantitatif dengan menggunakan metode survei, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan analisis deskriptif dengan menarik kesimpulan setelah penelitian. |

| | | | | |
|---|-------------------------|---|---|--|
| | | Nusantara | terhadap pelaksanaan pelatihan service excellent | |
| 3 | Lia Fauziah/2013 | Persepsi Karyawan PT. Goodyear Indonesia Tbk, Bogor Tentang Pengaruh Pelatihan Dan Pendidikan Terhadap Produktivitas Kerja | Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi, pelatihan dan kompensasi berpengaruh secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan | Penelitian terdahulu menggunakan analisis deskriptif dengan tambahan analisis kuantitatif dengan menggunakan metode survei, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan analisis deskriptif dengan menarik kesimpulan setelah penelitian. |

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Adapun lokasi yang dipilih oleh peneliti dalam melakukan penelitian adalah yaitu di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan. Yang berlokasi di Jl.Sermalian-Kosong No.28e Padangsidimpuan. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti akan berlangsung selama bulan april 2017 sampai dengan selesai.

B. Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang. Penelitian deskriptif memusatkan perhatian pada masalah aktual sebagai mana adanya pada saat berlangsung.¹

Adapun jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan apa yang saat ini berlaku dan untuk memperoleh informasi – informasi mengenai keadaan saat ini. Penelitian ini tidak menguji hipotesa atau tidak menggunakan hipotesa melainkan hanya mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan hasil panelitian.²

¹Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian* ,(Jakarta: Kencana, 2012), hlm. 34-35.

² Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 26.

Penelitian langsung kelapangan dengan begitu peneliti lebih mudah mengetahui seperti apa persepsi karyawan tentang pelatihan kerja di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.

C. Sumber Data

Dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data primer dan data sekunder. Adapun yang dimaksud dengan data primer dan data sekunder adalah:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh oleh peneliti dari sumber asli (tidak melalui media perantara).³ Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan melakukan wawancara kepada responden yaitu karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan dengan secara langsung.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang ada. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan penelitian terdahulu.⁴ Dalam penelitian ini peneliti lebih memakai keduanya yaitu data primer dan data sekunder. Data primer untuk wawancara dan data sekunder untuk teori.

D. Instrumen Pengumpulan Data

³Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2008), hlm. 103

⁴Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistika*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004), hlm.19

Pengumpulan data pada dasarnya merupakan suatu kegiatan operasional agar tindakannya masuk pada pengertian penelitian yang sebenarnya. Pencari data di lapangan dengan menggunakan alat pengumpul data yang sudah disediakan secara tertulis ataupun tanpa alat yang hanya merupakan angan-angan tentang sesuatu hal yang akan dicari di lapangan, sudah merupakan proses pengadaan data primer.⁵

Secara umum metode pengumpulan data dapat dibagi atas beberapa jenis, yaitu:

1. Wawancara

Salah satu metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, yaitu suatu kegiatan dilakukan untuk mendapatkan informasi secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada para responden. Wawancara bermakna berhadapan secara langsung antara interviewer dengan responden, dan kegiatannya dilakukan secara lisan.⁶

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Wawancara ini digunakan bila ingin mengetahui hal-hal dari responden secara lebih mendalam serta jumlah responden sedikit. Ada beberapa faktor yang akan mempengaruhi arus informasi dalam wawancara, yaitu: pewawancara, responden, pedoman wawancara, dan situasi wawancara.

Pewawancara adalah petugas pengumpul informasi yang diharapkan menyampaikan pertanyaan dengan jelas dan merangsang responden untuk

⁵P. Joko Subagyo, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004), hlm. 37

⁶ *Ibid.*, hlm. 39

menjawab semua pertanyaan dan mencatat semua informasi yang dibutuhkan dengan benar.

Responden adalah pemberi informasi yang diharapkan dapat menjawab semua pertanyaan dengan jelas dan lengkap. Dalam pelaksanaan wawancara, diperlukan kesediaan dari responden untuk menjawab pertanyaan dan keselarasan antara responden dan pewawancara.

Pedoman wawancara berisi tentang uraian penelitian yang biasanya dituangkan dalam bentuk daftar pertanyaan agar proses wawancara dapat berjalan dengan lancar dan baik.

Situasi wawancara ini berhubungan dengan waktu dan tempat wawancara. Waktu dan tempat wawancara yang tidak tepat dapat menjadikan pewawancara merasa canggung untuk mewawancarai dan responden pun merasa enggan untuk menjawab pertanyaan.

Berdasarkan sifat pertanyaan, wawancara dapat dibedakan menjadi:

a) Wawancara Terpimpin

Dalam wawancara ini, pertanyaan dan pernyataan diajukan menurut daftar pertanyaan yang telah disusun.

b) Wawancara Bebas

Pada wawancara ini, terjadi tanya jawab bebas antara pewawancara dan responden, tetapi pewawancara menggunakan tujuan penelitian sebagai pedoman. Kebaikan wawancara ini adalah tidak menyadari sepenuhnya bahwa ia sedang diwawancarai.

c) Wawancara Bebas Terpimpin

Wawancara ini merupakan perpaduan antara wawancara terpimpin dan wawancara bebas. Dalam pelaksanaannya pewawancara membawa pedoman yang hanya merupakan garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan.⁷

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah ditujukan untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, meliputi buku-buku yang relevan, peraturan-perturan, laporan kegiatan, foto-foto, film documenter, data yang relevan penelitian.⁸

E. Analisis Data

Setelah data terkumpul, maka akan dilaksanakan pengolahan data dan analisis data dengan metode kualitatif deskriptif. Pengolahan data dan analisis data dilakukan dengan langkah-langkah sebagaimana dikemukakan oleh Lexy J. Moleong, yaitu:

1. Klasifikasi data, yakni mengelompokkan data sesuai dengan topik-topik pembahasan.
2. Reduksi data, yakni memeriksa kelengkapan data untuk mencari kembali data yang masih kurang dan mengesampingkan data yang kurang relevan.

⁷ Riduan, M.B.A, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, (Bandung: Alfabeta, 2009), hlm. 29-30

⁸ *Ibid.*, hlm. 31

3. Deskripsi data, yaitu menguraikan data secara sistematis sesuai dengan topik-topik pembahasan.
4. Menarik kesimpulan, yaitu merangkum uraian-uraian penjelasan kedalam susunan yang singkat padat.⁹

Analisis data terdiri dari tiga proses yaitu:

- a. Reduksi Data

Reduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok, dan memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.¹⁰

- b. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data dilakukan dalam bentuk tabel, grafik dan lain-lain. Melalui penyajian data maka data tersusun sehingga akan mudah dipahami.¹¹

- c. Kesimpulan

Langkah selanjutnya dalam analisis data yaitu penarikan kesimpulan. Kesimpulan dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan

⁹Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*,(Jakarta: Kencana, 2010), hlm.175

¹⁰Ahmad Nizar, *Metode Penelitian Pendidikan*,(Bandung: Cita Pustaka Media), hlm.156.

¹¹*Ibid.* ,hlm. 157.

masalah masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.¹²

F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Penelitian yang dilakukan merupakan suatu penelitian yang memiliki kekurangan sehinggadiperlukan suatu cara untuk menjamin keabsahan data pada penelitian ini, maka adapun pengecekan keabsahan data yang digunakan adalah:

1. Perpanjangan Keikutsertaan

Perpanjangan keikutsertaan peneliti akan meningkatkan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan yaitu membangun kepercayaan para subjek terhadap peneliti dan kepercayaan diri peneliti sendiri. Perpanjangan keikutsertaan juga menuntut peneliti agar terjun ke dalam lokasi dan waktu yang cukup panjang.¹³

2. Ketekunan Pengamatan

Ketekunan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri dengan persoalan yang sedang dicari dan kemudian memusatkan pada hal-hal tersebut secara rinci, kemudian menelaah pemeriksaan tahap awal. Kekurangtekunan pengamatan terlelak pada pengamatan terhadap persoalan yang dilakukan secara terlalu awal. Persoalan itu bisa terjadi

¹²*Ibid.*, hlm. 158.

¹³Lexy J. Moleong, *Op. Cit.*, hlm. 176

pada situasi ketika subjek berpura-pura, sedangkan peneliti sudah mengarahkan fokusnya, padahal belum waktunya demikian.¹⁴

3. Trianggulasi

Menurut Ahmad Nizar, “Trianggulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data dengan cara memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu sendiri, untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu”. Trianggulasi pada prinsipnya merupakan model pengecekan data untuk menentukan apakah data sudah benar menggambarkan fenomena pada penelitian.¹⁵ Trianggulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber yaitu menguji keabsahan data dengan cara mendeskripsikan data yang diperoleh melalui beberapa sumber data, yaitu: hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.

4. Diskusi Teman Sejawat

Diskusi teman sejawat adalah melakukan diskusi dengan teman sejawat yang tidak ikut meneliti untuk membicarakan dan mengkritik proses dan hasil penelitian.¹⁶ Yang dimaksud diskusi teman sejawat dalam penelitian ini adalah peneliti meminta pendapat kepada teman-teman peneliti untuk memberikan tanggapan atau masukan terhadap proses dan hasil penelitian.

5. Pengecekan anggota

¹⁴*Ibid.*, hlm. 177.

¹⁵Ahmad Nizar, *Op., Cit.*, hlm. 147.

¹⁶*Ibid.*, hlm. 151.

Pengecekan anggota yaitu yang terlibat dalam proses pengumpulan data sangat penting dalam pemeriksaan kepercayaan. Yang dicek dengan anggota adalah data, kategori analitis, penafsiran, dan kesimpulan.¹⁷ Teknik ini dilakukan peneliti dengan cara diskusi dengan sumber data penelitian dengan tujuan agar data yang diperoleh dan digunakan dalam penulisan penelitian sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan.

¹⁷*Ibid.*, hlm. 181.

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Terbentuknya PT. Pegadaian Syariah

Pada abad XVII VOC mendirikan sebuah lembaga lain diluar namanya VOC yaitu lembaga bank. Van Leening yang memberikan kredit dengan system gadai. Sekitar tahun 1800 VOC dibubarkan dan Bank Van Leening dibawah kekuasaan belanda dan dipimpin oleh Gubernur Jenderal Daendeis yang mengeluarkan peraturan yang tegas mengenai barang-barang yang digadaikan antara lain emas, perak, permata, kain, sebagian kecil perabotan rumah tangga.

Pada tahun 1811 sampai dengan 1816 yang berkuasa adalah inggris yang dipimpin oleh Gubernur Stamford Raffles mengubahnya menjadi Lieentiestelsel dan mengalami perkembangan, tetapi kondisi rakyat pada saat itu sangatlah memprihatinkan, pada tahun 1900 pemerintah membentuk lembaga penelitian yang dipimpin oleh De Wolf Van Westerode dan meliputi penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada masyarakat kecil dan menjadi suatu cara untuk mengutang rentenir. Pada tanggal 1 April 1901 didirikan Pegadaian di Sukabumi.¹

Sekitar tahun 1960 pemerintah mengeluarkan suatu kebijakan yang membentuk peraturan pemerintah pengganti Undang-undang No. 9 Tahun 1960 yang intinya bahwa semua perusahaan yang modalnya berasal dari

¹Perum Pegadaian, *Manual Operasi Unit Layanan Gadai Syariah*, (Jakarta: Perum Pegadaian, 2003), hlm. 3

pemerintah harus dijadikan perusahaan Negara, maka untuk mendukung hal tersebut Pemerintah mengeluarkan DP RI tahun 1961 No. 178 tanggal 3 Mei 1961 Pegadaian menjadi Perusahaan Negara (PN). Pemerintah kembali membuat kebijakan baru yaitu merubah Perusahaan Negara menjadi Perusahaan Jawatan (Perjan) dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 7 1969. Dengan adanya perubahan pegadaian semakin cepat bertumbuh menjadi perusahaan yang besar, maka dipopulerkan keleluasaan bagi pengelola dalam mengembangkan usahanya dan akhirnya pemerintah meningkatkan status Pegadaian menjadi Perusahaan Umum (Perum) dengan Peraturan Pemerintah No. 10 tanggal 10 April 1990 sejak saat itu Pegadaian menjadi perusahaan yang mandiri.

Tanggal 1 April 2012 merupakan tonggak sejarah bagi seluruh insan Pegadaian. Pada tanggal tersebut, perusahaan resmi berubah status badan hukum dari Perusahaan Umum (Perum) menjadi Perseroan Terbatas (PT). perubahan tersebut tidak sekedar perubahan struktur modal, namun mempengaruhi mekanisme pengelolaan perusahaan.²

Latar belakang didirikannya Pegadaian Syariah yaitu untuk mencegah izon, rentenir, pinjaman tidak wajar lainnya. Untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat kecil dan untuk mendukung program pemerintah di bidang ekonomi dan pembangunan nasional.

²*Ibid.*, hlm. 4.

Pada tanggal 15 November 2005 PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan berdiri dan membuka unitnya di Sadabuan, Sipirok, dan Sibuhuan. Tujuannya untuk lebih memudahkan masyarakat mendapatkan dan secara cepat, mudah, dan aman.

Adapun batas-batas wilayah PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan adalah sebagai berikut:

Sebelah Timur berbatasan dengan Bank Mandiri.

Sebelah Barat berbatasan dengan Kantor Kejaksaan.

Sebelah Utara berbatasan dengan SPBU.

Sebelah Selatan berbatasan dengan Kampung Marancar.

a. Visi dan Misi PT. Pegadaian (Persero)

Visi merupakan suatu gambaran yang menentang keadaan masa depan yang diinginkan oleh manajemen dan *stakeholder*. Sedangkan misi merupakan pernyataan yang menetapkan tujuan perusahaan dan sasaran yang ingin dicapai, juga merupakan pernyataan yang harus dilaksanakan oleh manajemen yang harus memperlihatkan secara jelas hal yang penting bagi perusahaan.³

Adapun visi dan misi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan adalah:

- 1) Visi PT. Pegadaian (Persero)

³*Ibid.*, hlm. 5

Sebagai solusi bisnis terpadu berbasis gadai yang selalu menjadi market leader dan mikro berbasis fidusia selalu menjadi yang terbaik untuk masyarakat menengah ke bawah.

Dalam mengantisipasi hadirnya Undang-undang gadai swasta, dapat dipahami bahwa persaingan kedepan akan semakin pesat karena siapapun pemilik modal akan mau terjun pada bidang usaha ini. Sebelum para pesaing memasuki industri gadai, pegadaian sudah harus mempersiapkan diri untuk menjadi pemimpin pasar. Persiapan harus dimulai dengan langkah pasti yaitu dengan membuka sebanyak mungkin *outlet* dimana masyarakat akan lebih mudah untuk menggapainya.

Sasarannya adalah untuk memberikan kemudahan bagi pengusaha mikro dan kecil karena terbukti bahwa mereka inilah yang dapat bertahan menghadapi krisis global yang melanda dunia pada tahun 1997 yang lalu. Peranan usaha mikro dan kecil perlu ditingkatkan lagi dengan tersedianya pendanaan yang cepat dan aman yang disediakan pegadaian. Visi pegadaian yang telah ditetapkan diatas tidaklah sesuatu yang mustahil untuk dicapai, tekad sudah dipegang erat dengan seluruh daya dan upaya dikerahkan untuk mewujudkannya.⁴

⁴*Ibid.*, hlm. 7

2) Misi PT. Pegadaian (Persero)

Dari maksud dan tujuan perum pegadaian tersebut diatas, perum pegadaian merumuskan misi perusahaan menyangkut batasan bidang bisnis yang akan digarap, sasaran pasar yang dituju, dan upaya peningkatan kemanfaatan perum pegadaian kepada *stakeholder*.

Rumusan misi perum pegadaian dinyatakan dengan kalimat sebagai berikut:

- a) Memberikan pembiayaan yang tercepat, termudah, aman, dan selalu memberikan pembinaan terhadap usaha golongan menengah ke bawah untuk mendorong pertumbuhan ekonomi.
- b) Memastikan pemerataan pelayanan dan infrastruktur yang memberikan kemudahan dan kenyamanan diseluruh pegadaian dalam mempersiapkan diri menjadi pemain regional dan tetap menjadi pilihan utama masyarakat.
- c) Membantu pemerintah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah ke bawah dan melaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya perusahaan.⁵

Tujuan pegadaian syariah menggambarkan apa yang ingin dicapai pegadaian mendatang. Pegadaian Syariah berupaya mewujudkan hal-hal berikut:

⁵*Ibid.*, hlm. 9

- (1) Sebagai pedoman yang berisi panduan dalam melaksanakan standar etika perusahaan dan panduan perilaku bagi seluruh insan pegadaian yang harus dipatuhi dalam berinteraksi sehari-hari dengan semua pihak.
- (2) Sebagai landasan etis dalam berpikir dan mengambil keputusan yang terkait dengan perusahaan.
- (3) Sebagai sarana untuk menciptakan dan mendukung lingkungan kerja yang sehat, positif dan menampilkan perilaku-perilaku etos dari seluruh insan pegadaian.
- (4) Sebagai sarana meningkatkan kepekaan perusahaan dan insan pegadaian terhadap nilai-nilai etika bisnis dengan mengembangkan diskusi-diskusi atau pengembang wacana mengenai etika.

b. Struktur Organisasi PT. Pegadaian (Persero)

1) Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah bagian atau skema yang ada dalam suatu perusahaan. Struktur organisasi memudahkan mengatur *jobdescription* atau uraian pekerjaan dan untuk mengetahui siapa saja yang memiliki kedudukan pada *top*, *middle*, dan *lower management*. Karena seluruh aktivitas serta siapa saja yang mengolah atau membuat kebijaksanaan dalam membentuk program kerja nyata dan rasional dalam bentuk pekerjaan.

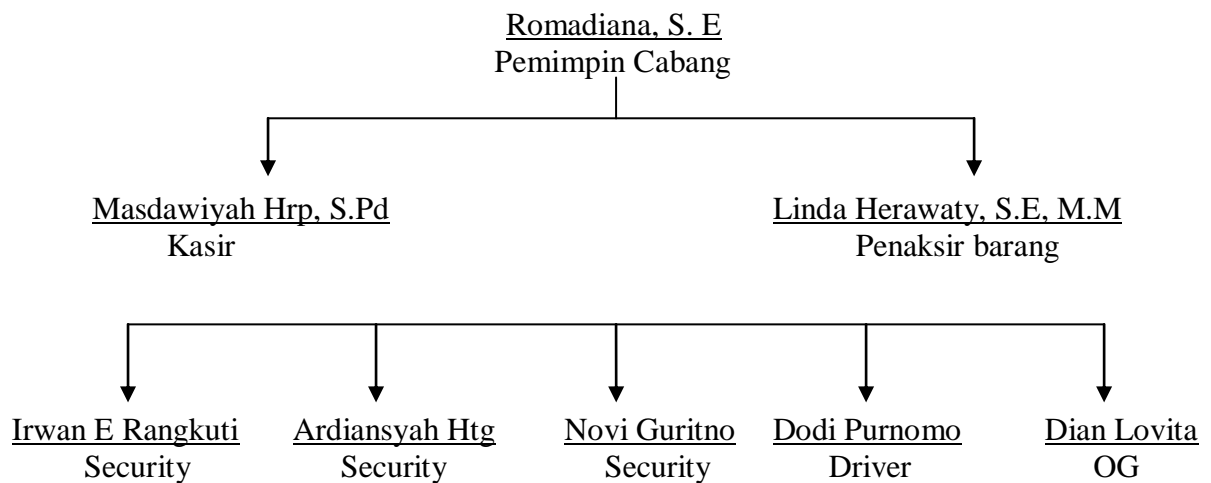
Jadi, dapat disimpulkan bahwa struktur organisasi adalah susunan kedudukan dari para staf dan pegawai atau karyawan yang ada dalam suatu perusahaan, yang dimulai dari tingkat paling tinggi hingga tingkat paling rendah.

Berikut ini adalah bentuk struktur organisasi di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.

Dapat dilihat dalam gambar berikut:

Gambar 4.1

**STRUKTUR ORGANISASI
PT. PEGADAIAN (PERSERO) CABANG
SYARIAH ALAMAN BOLAK PADANGSIDIMPUAN**



2) Tugas Organisasi PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah

Alaman Bolak Padangsidempuan

- a) Manajer operasional, memiliki fungsi merencanakan, mengkoordinasi, melaksanakan dan mengawasi penetapan

harga taksiran, penetapan kelayakan kredit, penetapan besaran uang pinjaman, administrasi, keuangan, serta pembuatan laporan kegiatan operasional usaha gadai dan usaha lain pada Kantor Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan.

Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut manajer operasional memiliki tugas:

- (1) Merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengawasi kegiatan operasional usaha gadai dan usaha lain.
- (2) Menangani barang jaminan bermasalah (taksiran tinggi, rusak, palsu, dan barang potesi), barang jaminan lewat jatuh tempo, kredit macet, serta asuransi kredit.⁶

b) Pengelola UPC, memiliki fungsi mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengawasi kegiatan operasional, mengawasi administrasi, keuangan, keamanan, ketertiban, dan kebersihan serta pembuatan laporan keuangan UPC. Adapun tugas dari UPC adalah:

- (1) Mengkoordinasikan, melaksanakan, mengawasi kegiatan operasional UPC.
- (2) Menangani barang jaminan bermasalah dan barang jaminan lewat jatuh tempo.

⁶www.pegadaian.co.id diakses pada tanggal 7 april 2017 pada pukul 13.10 WIB.

- (3) Melakukan pengawasan secara uji petik dan terprogram terhadap barang jaminan yang rusak.
 - (4) Mengkoordinasikan, melaksanakan, dan mengawasi administrasi, keuangan, sarana dan prasarana, keamanan, ketertiban, dan kebersihan serta pembuatan laporan kegiatan operasional Unit Pelayanan Cabang (UPC).
- c) Penaksir, memiliki fungsi melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan taksiran dan uang pinjaman yang wajar serta citra baik perusahaan. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut, penaksir mempunyai tugas:
- (1) Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk mengetahui mutu dari nilai barang serta bukti kepemilikikannya dalam rangka menentukan dan menetapkan golongan taksiran dan uang pinjaman.
 - (2) Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan yang akan dilelang, untuk mengetahui mutu dari nilai, dalam menentukan harga dasar barang yang akan dilelang.
 - (3) Merencanakan dan menyiapkan barang jaminan yang akan disimpan agar terjamin keamanannya.⁷

⁷www.pegadaian.co.id diakses pada tanggal 7 april 2017 pada pukul 13.12 WIB.

d) Penyimpanan, memiliki fungsi mengurus gudang barang jaminan emas dan dokumen kredit dengan cara menerima, menyimpan, merawat dan mengeluarkan serta mengamintrasikan barang jaminan dan dokumen sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam rangka ketertiban dan keamanan serta keutuhan barang jaminan dan dokumen kredit. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut, penyimpan mempunyai tugas:

- (1) Secara berkala melakukan pemeriksaan keadaan gudang penyimpanan barang jaminan emas, agar tercipta keamanan dan keutuhan barang jaminan untuk serah terima jabatan.
- (2) Menerima barang jaminan emas dan perhiasan dari manajer atau pemimpin cabang.
- (3) Mengeluarkan barang jaminan emas dan perhiasan untuk keperluan pelunasan, pemeriksaan atasan dari pihak lain.
- (4) Merawat barang jaminan dan gudang penyimpanan, agar barang jaminan dalam keadaan baik dan aman.
- (5) Melakukan pencatatan mutasi penerimaan, pengeluaran barang jaminan yang menjadi tanggung jawabnya.
- (6) Melakukan perhitungan barang jaminan yang menjadi tanggung jawabnya secara terprogram sehingga keakuratan saldo buku gudang dapat dipertanggung jawabkan.

(7) Melakukan penyimpanan dokumentasi kredit usaha lain.⁸

e) Pemegang Gudang, yaitu melakukan pemeriksaan, penyimpanan, pemeliharaan, dan penegeluaran serta pembukuan barang jaminan selain barang kantor sesuai dengan peraturan yang berlaku dalam rangka ketertiban dan keamanan serta keutuhan barang jaminan. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut, pemegang gudang mempunyai tugas:

- (1) Melakukan pemeriksaan secara berkala terhadap keadaan gudang penyimpanan barang jaminan selain barang kantor. Menerima barang jaminan selain barang kantor dari manajer atau pemimpin cabang.
- (2) Melakukan pengelompokan barang jaminan sesuai dengan rubric dan bulan kreditnya, serta menyusunnya sesuai dengan urutan nomor SBK, dan mengatur penyimpanannya. Merawat barang jaminan dan gudang penyimpanan agar barang jaminan baik dan aman.
- (3) Megeluarkan barang jaminan dari gudang penyimpanan untuk keperluan penebusan, pemeriksaan oleh atasan atau keperluan lain. Melakukan pencatatan dan pengaminitrasian mutasi (pemanambahan/pengeluaran) barang jaminan yang menjadi tanggung jawabnya.

⁸www.pegadaian.co.id diakses pada tanggal 7 april 2017 pada pukul 13.15 WIB.

- (4) Melakukan perhitungan barang jaminan yang menjadi tanggung jawabnya secara terprogram sehingga keakuratan saldo buku gudang dapat dipertanggung jawabkan.⁹
- f) Kasir, melakukan tugas penerimaan, penyimpanan dan pembayaran uang sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk kelancaran pelaksanaan operasional kantor cabang dan UPC. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut, kasir mempunyai tugas:
- (1) Melaksanakan penerimaan pelunasan uang pinjaman dari nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - (2) Menerima uang dari hasil penjualan barang jaminan yang dilelang.
 - (3) Membayarkan uang pinjaman kredit kepada nasabah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
 - (4) Melakukan pemabayaran segala pengeluaran yang terjadi di kantor cabang dan UPC.¹⁰
- g) Petugas fungsional usaha lain, memiliki fungsi merencanakan, mengkoordinasikan, dan menyelenggarakan kegiatan operasional usaha lain yang berada di kantor cabang. Untuk menyelenggarakan fungsi tersebut, petugas fungsional usaha lain mempunyai tugas sebagai berikut:

⁹www.pegadaian.co.id diakses pada tanggal 7 april 2017 pada pukul 13.17 WIB.

¹⁰www.pegadaian.co.id diakses pada tanggal 7 april 2017 pada pukul 13.20 WIB.

(1) Menyelenggarakan kegiatan pemasaran usaha lain yang ada di kantor cabang.

(2) Menyelenggarakan kegiatan operasional usaha lain yang ada di kantor cabang.

(3) Mengumpulkan dan mengelola data kegiatan operasional usaha lain yang ada di kantor cabang, menyusun dan menyajikan data statistic usaha lain dalam bentuk laporan.¹¹

h) Petugas Layanan Konsumen, memiliki fungsi memberikan informasi dan saran kepada nasabah yang merasa tidak puas terhadap kegiatan operasional kantor cabang.

c. Fungsi, Kedudukan dan Status Hukum PT. Pegadaian (Persero)

1) Fungsi

PT. Pegadaian (Persero) merupakan salah satu lembaga nonbank yang ada di Indonesia. PT. Pegadaian (Persero) memiliki fungsi untuk mengelola dan menyalurkan dana yang ada kepada masyarakat melalui pemberian kredit gadai pengembangan usaha-usaha lain yang menguntungkan kedua belah pihak, baik pegadaian maupun masyarakat.

2) Kedudukan

PT. Pegadaian (Persero) adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berada dibawah naungan Depertemen dan

¹¹www.pegadaian.co.id diakses pada tanggal 7 april 2017 pada pukul 13.23 WIB.

dipimpin oleh Dewan Direksi, Menteri Keuangan bertindak sebagai pembina pengawasan oleh dewan pengawas.

3) Status

Pada awalnya pegadaian berstatus Jawatan, pada tahun 1961 statusnya berubah menjadi Perusahaan Negara (PN), kemudian pada tahun 1989 berubah menjadi Perusahaan Umum (Perum), dan pada tahun 2012 tepatnya 1 April Perum Pegadaian resmi berubah menjadi Perseroan Terbatas (PT).¹²

d. Profil dan Budaya PT. Pegadaian (Persero)

Slogan yang ditampilkan adalah “Mengatasi Masalah Tanpa Masalah” yang bermakna bahwa PT. Pegadaian (Persero) sebagai salah satu perusahaan di bidang jasa yang mampu mengatasi masalah keuangan dengan cara yang mudah dan relative singkat. Cara pelayannya yang sederhana dan target operasionalnya yang melayani nasabah dari berbagai kalangan masyarakat, menjadikan PT. Pegadaian (Persero) sebagai alternatif terpilih dalam mengatasi masalah keuangan tanpa mengalami masalah.

Dengan menyertakan Kartu Tanda Penduduk (KTP) maka setiap nasabah yang berkeinginan akan memperoleh pembiayaan dalam waktu yang relative singkat. Atas dasar itulah dapat menjadi PT. Pegadaian (Persero) suatu bagian yang penting dalam kehidupan perekonomian. PT. Pegadaian (Persero) menetapkan etos (beragam)

¹²www.pegadaian.co.id diakses pada tanggal 7 april 2017 pada pukul 13.15 WIB.

kerja kepada karyawan dalam melakukan pekerjaan yang disebut “INTAN” yang apabila dijabarkan lebih luas akan member makna yang dalam, yaitu:

- 1) Inovatif, dimana insan pegadaian harus berinisiatif, kreatif, produktif, dan adaktif. Berorientasi pada solusi bisnis.
- 2) Nilai Moral Tinggi, insan pegadaian harus taat beribadah, jujur dan selalu berpikir positif.
- 3) Terampil, insan pegadaian harus kompeten dibidang tugasnya dan selalu mengembangkan diri.
- 4) Adil Layanan, insan pegadaian harus peka, cepat tanggap, empati, santun dan ramah.
- 5) Nuansa Citra, bangga sebagai insan pegadaian dan bertanggung jawab atas asset dan reputasi perusahaan.¹³

e. Produk Unit Layanan PT. Pegadaian (Persero)

Produk yang ditawarkan oleh PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan diantaranya:

1) ARRUM

Adapun syarat yang berlaku adalah memiliki usaha yang criteria kelayakan serta telah berjalan 1 (satu) tahun, fotocopy KTP, dan Kartu Keluarga, menyerahkan dokumen kepemilikan kendaraan bermotor (BPKB asli, fotocopy STNK, dan Faktur Pembelian).

¹³www.pegadaian.co.id diakses pada tanggal 7 april 2017 pada pukul 13.30 WIB.

Produk *ARRUM* merupakan skim pembiayaan berbasis syariah bagi para pengusaha mikro kecil untuk keperluan usaha yang didasarkan atas kelayakan usaha. Adapun keunggulan dari produk *ARRUM* adalah layanan *ARRUM* tersedia di *outlet* Pegadaian Syariah di seluruh Indonesia, produser pengajuan *Marhun Bih* (pinjaman) cepat dan mudah, agunan cukup BPKB kendaraan bermotor. Proses *Marhun Bih* (pinjaman) hanya butuh 3 hari, dan dana dapat segera cair. *Ijaroh* relatif murah dengan angsuran per bulan, pilihan jangka waktu, pinjaman dari 12, 18, 24, 36 bulan, pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu.

2) *Rahn*

Rahn merupakan perjanjian penyerahan barang untuk menjadi agunan dari fasilitas pembayaran yang diberikan. Pembiayaan *Rahn* dari pegadaian syariah adalah solusi tepat kebutuhan dana cepat yang sesuai syariah. Prosesnya cepat hanya dalam waktu 15 menit dana cair dan aman penyimpanannya. Jaminan berupa barang perhiasan, elektronik atau kendaraan bermotor.

Keunggulan dari produk *rahn* adalah Layanan *Rahn* tersedia di *outlet* Pegadaian Syariah di seluruh Indonesia, prosedur pengajuannya sangat mudah. Calon nasabah atau debitur hanya perlu membawa agunan berupa perhiasan, emas, dan barang berharga lainnya ke *outlet* pegadaian, proses pinjaman sangat

cepat, hanya butuh 15 menit. Pinjaman (*Marhun Bih*) mulai dari 50 ribu rupiah sampai dengan 200 juta rupiah atau lebih. Jangka waktu pinjaman maksimal 4 bulan atau 120 hari dan dapat diperpanjang dengan cara membayar *ijaroh* saja atau mengangsur sebagian uang pinjaman, pelunasan dapat dilakukan sewaktu-waktu dengan perhitungan *ijaroh* selama masa pinjaman, tanpa perlu membuka rekening nasabah penerima pinjaman dalam bentuk tunai, barang jaminan tersimpan dengan aman di pegadaian. Adapun persyaratan *Rahn* adalah fotocopy KTP atau identitas resmi lainnya, menyerahkan barang jaminan untuk kendaraan bermotor membawa BPKB dan STNK asli.

3) Logam Mulia

Logam Mulia adalah layanan penjualan emas batangan kepada masyarakat secara tunai atau angsuran dengan proses mudah dan jangka waktu yang fleksibel. MULIA dapat menjadi alternatif pilihan investasi yang aman untuk mewujudkan kebutuhan masa depan, seperti menunai ibadah haji, mempersiapkan biaya pendidikan anak, memiliki rumah idaman serta kendaraan pribadi.

Keunggulan logam mulia adalah proses mudah dengan layanan profesional. Alternatif investasi yang aman untuk menjaga portofolio asset. Sebagai asset, emas batangan sangat likuid untuk memenuhi kebutuhan dana mendesak, tersedia

pilihan emas batangan dengan berat mulai dari 5 gram sampai dengan 1 kilogram, emas batangan dapat dimiliki dengan cara pembelian tunai, angsuran, kolektif (kelompok), ataupun arisan, uang muka mulai dari 10% sampai dengan 90% dari nilai logam mulia, jangka waktu angsuran mulai dari 3 bulan sampai dengan 36 bulan.

Untuk persyaratan dari produk logam mulia ini adalah untuk pembelian secara tunai, nasabah cukup datang ke *outlet* Pegadaian (Galeri 24) dengan membayar nilai logam mulia yang akan dibeli, untuk pembelian secara angsuran, nasabah dapat menentukan pola pembayaran angsuran sesuai dengan keinginan yang telah disediakan oleh pihak pegadaian.

4) Amanah

Pembiayaan amanah dari pegadaian syariah adalah pembiayaan berprinsip syariah kepada pegawai negeri sipil dan karyawan swasta untuk memiliki motor atau mobil dengan cara angsuran. Dengan keunggulan produk layanan amanah tersedia di *outlet* pegadaian syariah di seluruh Indonesia, prosedur pengajuan cepat dan mudah, uang muka terjangkau, biaya administrasi murah dan angsuran tetap, jangka waktu pembiayaan mulai dari 12 bulan sampai dengan 60 bulan, transaksi sesuai prinsip syariah yang adil dan menenteramkan. Beberapa persyaratan yang harus dipenuhi yaitu, pegawai tetap suatu instansi pemerintah/swasta minimal

bekerja selama 2 tahun melampirkan kelengkapan (fotocopy KTP, suami/isteri, fotocopy Kartu Keluarga, fotocopy SK pengakuan sebagai pegawai/karyawan tetap, rekomendasi atasan langsung, slip gaji 2 bulan terakhir), mengisi dan menandatangani form aplikasi amanah, membayar uang muka yang disepakati (minimal 20%) menandatangani akad amanah.

f. Barang Gadai yang dapat Diterima Sebagai Barang Jaminan

Adapun barang-barang yang dapat diterima sebagai barang jaminan pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan adalah sebagai berikut:

- 1) Perhiasan : emas dan berlian.
- 2) Barang elektronik : tv, handphone, dan slaptop
- 3) Kendaraan : sepeda motor dan mobil.

B. Deskriptif Hasil Penelitian

Setelah melakukan penelitian di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan dengan karyawan kebanyakan dari jawaban yang disampaikan keseluruhannya baik dan bagus. Untuk semua jawaban yang diberikan karyawan antara lain:

1. Manfaat Pelatihan Kerja

Sebelum membahas mengenai manfaat pelatihan kerja, karyawan yang diwawancarai menjelaskan bahwa pelatihan kerja itu ialah suatu kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan kualitas dari seseorang. Kemudian pelatihan kerja ini merupakan wadah penting

bagi setiap karyawan maupun pegawai di suatu perusahaan untuk menambah kualitasnya di perusahaan yang tujuannya untuk promosi jabatan atau kenaikan pangkat di suatu perusahaan.

a. Pengetahuan

Dari hasil wawancara dengan karyawan PT. Pegadaian bahwa pelatihan kerja tersebut mempengaruhi pengetahuan karyawan. Pengetahuan dari karyawan tersebut setelah mengikuti pelatihan mengatakan yang dirasakan pertama kali adanya peningkatan dalam ilmu pengetahuan. Mungkin ketika bekerja selama di perusahaan masih banyak ilmu yang belum didapat secara langsung. Sebelum mengikuti pelatihan kerja pengetahuan karyawan yang hanya terbilang minim, kini sudah teratasi berkat adanya pelatihan yang dilaksanakan oleh perusahaan dalam meningkatkan kualitas dan kuantitas kerja karyawan.¹⁴ Dalam hal ini wawasan dari karyawan sendiri meningkat ketika melakukan pekerjaan.

b. Sikap (budaya kerja)

Kemudian mengenai manfaat yang didapat setelah pelatihan yaitu adanya perubahan positif dari segi sikap, perilaku, dan budaya kerja sebagai seorang karyawan ketika diwawancarai.¹⁵ Karena materi pelatihan kerja tersebut lebih mengedepankan yang berkaitan dengan pelayanan di perusahaan.

¹⁴Hasil wawancara dengan karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan pada tanggal 8 juni 2017.

¹⁵Hasil wawancara dengan karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan pada tanggal 8 juni 2017.

Dengan pelayanan yang baik dan bagus akan menciptakan suasana yang harmonis dalam melakukan aktivitas perusahaan, apalagi yang bergerak dibidang jasa. Mungkin banyak perusahaan sadar bahwa yang perlu diperhatikan dalam terlaksananya aktivitas perusahaan yaitu sikap dari karyawan atau pegawai suatu perusahaan. Makanya perubahan sikap juga menjadi poin penting dalam hal meningkatkan mutu, kualitas, dan keuntungan perusahaan.

c. *Skill* (keterampilan)

Kemudian hasil wawancara dengan karyawan PT. Pegadaian, manfaat yang dirasakan oleh karyawan yaitu menambah keterampilan (*skill*) dalam melaksanakan pekerjaan di perusahaan. Banyak sekali manfaat yang didapat setelah mengikuti pelatihan, hanya saja yang langsung dirasakan karyawan dalam waktu dekat manfaatnya ialah adanya keterampilan yang baru.

Keterampilan tidak hanya bisa langsung didapat melalui pekerjaan yang dilakukan sehari-hari di perusahaan. Akan tetapi masih banyak hal-hal lain yang bisa menambah keterampilan dalam melakukan pekerjaan. Seperti pelatihan kerja yang dilaksanakan oleh perusahaan. Ini adalah hal yang sangat mempengaruhi terciptanya keahlian maupun keterampilan dalam diri karyawan.

Kemudian karyawan menyampaikan bahwa pelatihan kerja ini banyak memberikan manfaat dan langsung merasakan manfaat dari pelatihan kerja tersebut. Manfaat pelatihan kerja mempengaruhi kinerja karyawan di perusahaan setelah mengikuti pelatihan. Manfaat yang dirasakan karyawan tersebut seperti menambah ilmu pengetahuan dari karyawan sendiri bagi yang melaksanakan pelatihan kerja tersebut.

Kemudian keterampilan (*skill*) dari karyawan semakin meningkat khususnya ketika saat untuk bekerja. Selanjutnya yang paling mempengaruhi karyawan tersebut ialah meningkatnya kemampuan untuk melakukan pekerjaan sehari-hari di perusahaan tempatnya bekerja.¹⁶ Manfaat pelatihan ini sangatlah banyak tergantung bagaimana karyawan yang melaksanakan pekerjaan.

Kemudian pelatihan tergantung pada instruktur pelatihan kerja dan sarana prasarana di dalam melakukan pelatihan kerja tersebut. Pada dasarnya pelatihan kerja ini bukan hanya menguntungkan karyawan tetapi menguntungkan perusahaan. Jika suatu perusahaan bagus dan bermutu itu semua tergantung kepada sumber daya manusia di dalamnya. Jika karyawan suatu perusahaan berkualitas dan memiliki kecakapan bekerja perusahaan yang akan paling diuntungkan.

2. Materi-materi Pelatihan Kerja

Setelah karyawan memberikan pendapat mengenai manfaat pelatihan, dibagian ini materi pelatihan yang akan menjadi topik

¹⁶Hasil wawancara dengan karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan pada tanggal 8 juni 2017

pembahasannya. Wawancara yang dilakukan dengan karyawan tentang materi-materi pelatihan kerja, karyawan mengatakan bahwa materi-materi pelatihan kerja yang diberikan kepada karyawan yaitu pemahaman tentang bisnis gadai karena perusahaan bergerak dibidang tersebut.

Seperti halnya pemahaman tentang produk perusahaan dan produk baru perusahaan. Kemudian yang paling penting yaitu mengenai tata cara pelayanan yang baik dan bagus terhadap nasabah. Sama halnya dengan perusahaan lain ketika melakukan pelatihan terhadap karyawannya, yaitu lebih memfokuskan pemahaman karyawan mengenai kepentingan perusahaan baik itu yang bergerak dibidang barang dan jasa.

Kemudian kesulitan karyawan ketika mengikuti pelatihan kerjan ini saat instruktur menyampikan materi pelatihan yaitu karyawan menjawab pasti ada kesulitan dengan ilmu pengetahuan yang baru didengar. Kesulitan yang dihadapi karyawan itu adanya pemahaman baru di perusahaan baik itu segi pengetahuan dan keorganisasian di perusahaan. Karyawan bukannya belum paham mengenai ilmu yang diberikan instruktur, akan tetapi baru kali pertama mendengar, mengetahui ilmu tersebut.¹⁷

Kalau mengenai paham tentang ilmu diberikan saat pelatihan, itu dengan sendiri akan dapat dipahami setelah mengulang-ulangnya kembali. Dimanapun karyawan yang melakukan pelatihan itu, kalau

¹⁷Hasil wawancara dengan karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan pada tanggal 8 juni 2017

memang untuk kemajuan perusahaan pastinya ada ilmu yang baru demi kepentingan perusahaan.

3. Metode-metode Pelatihan Kerja

Setelah karyawan melakukan pelatihan kerja itu tidak terlepas dari metode-metode pelatihan yang diterapkan perusahaan kepada karyawannya. Hasil wawancara yang dilakukan dengan karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan mengenai metode-metode pelatihan yang diberikan kepada mereka ialah Program Orientasi Kerja (POK). Program Orientasi Kerja (POK) bertujuan untuk mengembangkan kemampuan dan meningkatkan kinerja karyawan terhadap perubahan-perubahan yang berlaku di PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan.

Setelah itu, Program Orientasi Kerja (POK) ini menggunakan metode *on the job training*. Metode *on the job training* ini menekankan lebih banyak kepada aspek *skill* (keterampilan), *attitude* (sikap), dan pengalaman. Tentunya pengetahuan tentang perusahaan harus lebih tahu baik mengenai bisnis gadai, organisasi maupun sikap melayani.¹⁸

Dalam hal ini PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan menggunakan metode yang biasa digunakan oleh banyak perusahaan yaitu metode *on the job training* sebagai dasar metode pelaksanaan pelatihan kerja. Biasanya metode ini dilakukan dengan cara:

¹⁸Hasil wawancara dengan karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan pada tanggal 8 juni 2017

a. Ceramah Kelas

Metode ini merupakan metode pelatihan yang dilakukan instruktur langsung dari PT. Pegadaian dengan memberikan penerangan tentang materi-materi yang akan diberikan. Dalam metode ini biasanya instruktur pelatihan ini memberikan sesi tanya jawab kepada para peserta pelatihan kerja tersebut.

Tujuan dari itu adalah supaya lebih mudah untuk memahami mengenai pelatihan kerja itu, dan untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah dan keterampilan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan sehari-hari di perusahaan yang ditempatinya.

b. Studi Kasus

Studi kasus merupakan metode pelatihan kasus dimana peserta langsung mempelajari suatu keadaan yang bersifat nyata yang akan dihadapi PT. Pegadaian sendiri. Instruktur langsung melibatkan peserta pelatihan untuk mengidentifikasi masalah, mengajukan solusi, memilih solusi yang terbaik dan bisa mengambil keputusan.¹⁹

Selanjutnya dibagian ini metode yang seperti ini sudah biasa dilakukan oleh setiap perusahaan yang ada. Memang dengan metode ini setiap karyawan lebih mudah untuk memahami materi-materi yang diberikan kepada karyawan. Akan tetapi, untuk selanjutnya atau kedepannya perusahaan harus sudah mempersiapkan metode yang lain

¹⁹Hasil wawancara dengan karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan pada tanggal 8 juni 2017

seandainya metode seperti ini tidak bisa digunakan lagi jika tidak bermanfaat kepada perusahaan dan karyawan.

4. Pengembangan Pelatihan Kerja

Kemudian di dalam pengembangan pelatihan kerja, karyawan yang diwawancarai bahwa pengembangan pelatihan kerja selama yang diketahuinya selalu rutin dikembangkan. Apalagi perkembangan pelatihan kerja tersebut diberikan kepada karyawan perusahaan. Hal ini dibuktikan dengan setiap tahunnya adanya program baru yang harus diketahui karyawan dan produk baru yang ditawarkan kepada para nasabah.

Selanjutnya karyawan lebih dituntut untuk cepat tanggap, giat, dan pintar-pintar terhadap perkembangan yang dibuat oleh perusahaan. Karena tidak semua karyawan bisa seperti yang diharapkan perusahaan, maka untuk pelatihan ini karyawan sudah mulai menurun kinerjanya akan diajukan perusahaan untuk melakukan pelatihan kerja atau bisa juga dengan mengajukan diri sendiri.²⁰

Seterusnya karyawan bisa mengajukan diri sendiri untuk melakukan pelatihan karena biasanya dia layak untuk mendapatkan pelatihan dengan alasan-alasan yang bisa diterima oleh perusahaan. Perusahaan bisa membuat bagaimana sistem untuk mengembangkan program pelatihan kerja ini, yaitu dengan melakukan beberapa metode-metode yang baru untuk perkembangan karyawan dan perusahaan.

²⁰Hasil wawancara dengan karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan pada tanggal 8 juni 2017

5. Sasaran Pelatihan

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan mengenai sasaran dari pelatihan kerja tersebut ialah meningkatkan kinerja karyawan, meningkatkan mutu dari perusahaan, adanya keterampilan baru karyawan, meningkatkan moral kerja karyawan, dan banyak lagi yang ditingkatkan baik itu karyawan sendiri dan perusahaan.²¹

Soal target dari perusahaan kepada karyawan yang melakukan pelatihan kerja yaitu meningkatkan kemampuan, menambah ilmu pengetahuan dan lebih cepat dalam menghadapi pekerjaan yang dilakukan sehari-hari di perusahaan. Jadi, apapun yang dilakukan perusahaan kepada karyawan itu semua demi kepentingan perusahaan. Semua yang diberikan perusahaan pada pelatihan kerja dan sesudahnya sama-sama menguntungkan karyawan dan perusahaan.

²¹Hasil wawancara dengan karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan pada tanggal 8 juni 2017

BAB V

PENUTUP

Berdasarkan hasil pengumpulan data dan analisis yang telah dilakukan terhadap karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpuan. Dapat diuraikan secara singkat dan jelas seperti dibawah ini:

A. Kesimpulan

1. Persepsi karyawan tentang pelatihan kerja ialah suatu kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan dan kualitas seorang karyawan dan pegawai. Pelatihan kerja ini juga sangat banyak member manfaat kepada karyawan yang melakukan pelatihan kerja tersebut.
2. Setelah itu, Program Orientasi Kerja (POK) ini menggunakan metode *on the job training*. Metode *on the job training* ini menekankan lebih banyak kepada aspek *skill* (keterampilan), *attitude* (sikap), dan pengalaman. Tentunya pengetahuan tentang perusahaan harus lebih tahu baik mengenai bisnis gadai, organisasi maupun sikap melayani. Metode tersebut sudah biasa digunakan oleh perusahaan-perusahaan lain. Biasanya metode ini dilakukan dengan dua cara, yaitu ceramah kelas dan studi kasus. Ceramah kelas ialah metode yang dilakukan instruktur dengan memberi penerangan tentang materi-materi dan biasanya ada sesi Tanya jawab antara peserta pelatihan. Sedangkan studi kasus ialah pelatihan kasus dimana peserta langsung mempelajari suatu keadaan yang bersifat nyata yang akan dihadapi PT. Pegadaian sendiri.

B. Saran

Merujuk pada kesimpulan diatas, dimana diperlihatkan respon yang positif terhadap pelatihan kerja yang diadakan oleh PT Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidempuan. Saran yang dapat dikemukakan oleh peneliti adalah untuk kedepannya agar pelatihan mungkin dapat ditingkatkan lagi salah satunya yaitu memilih karyawan yang sesuai untuk pelatihan kerja dan mengutamakan kepentingan perusahaan. Waktu pelatihan mungkin bisa ditambah 1 kali lagi sehingga pelatihan diadakan 3 kali dalam satu tahun. Kemudian para karyawan setiap tahunnya bias mengikuti pelatihan. Dengan demikian perusahaan juga dapat melihat secara langsung perkembangan setelah pelatihan kerja tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Nizar Rangkuti, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung: Citapustaka Media, 2014
- Amini, *Perilaku Organisasi*, Bandung: Citapustaka Media, 2004
- Andi Supangat, *Statistika*, Jakarta: Kencana, 2008
- Anwar Prabu Mangkumanegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2005
- Ashar Suntoyo Munandar, *Psikologi Industri dan Organisasi*, Jakarta: UI Press, 2001
- Departemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Bandung: CV Penerbit Jumanatul Art, 2004
- Edy Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Kencana, 2011
- <http://www.ojk.go.id>
- Ike Kusdyah Rachmawati, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2008
- Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian Dengan Statistika*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2004
- J Winardi, *Manajemen Perilaku Organisasi*, Jakarta: Prenada Media, 2004
- Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, Jakarta: Kencana, 2012
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana, 2010

Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2010

Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: PT BumiAksara, 2007

Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam: Pendekatan Kuantitatif*, Jakarta: Rajawali Pers, 2008

M. Iqbal Hasan, *Pokok-pokok Materi Statistik I(Statistik Deskriptif) Edisi Kedua*, Jakarta: PT. Bumi Aksara,2003

Oemar Hamalik, *Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan Pendekatan Terpadu*, Jakarta: Bumi Aksara, 2007

P. JokoSubagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: PT Rineka Cipta, 2004

Riduan, M. B. A, *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*, Bandung: Alfabeta, 2009

Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung: Alfabeta, 2009

Wawancara dengan karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpun

Wawancara dengan karyawan PT. Pegadaian (Persero) Cabang Syariah Alaman Bolak Padangsidimpun Bapak Rahmat Hidayat Penaksir Barang Gadai

www.pegadaian.co.id