

**DAMPAK PELATIHAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN
PADA NASABAH KOPENA PEKALONGAN**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi sebagai syarat
memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) Perbankan Syariah



Oleh:

MUHAMMAD IOBAL
NIM. 2012115038

**JURUSAN D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2019**



SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Iqbal

NIM : 2012115038

Jurusan : D3 Perbankan Syariah

Dengan penuh kejujuran dan tanggungjawab, penulis menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul “DAMPAK PELATIHAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN PADA NASABAH KOPENA PEKALONGAN” merupakan hasil karya ilmiah yang dibuat oleh penulis sendiri, kecuali referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 27 Desember 2018

Yang menyatakan,



Muhammad Iqbal

NIM: 2012115038



NOTA PEMBIMBING

H. Tamamudin, S.E., M.M.
Jl. K.H. Ahmad Dahlan
Tirto, Kota Pekalongan, Jawa Tengah

Lampiran : 3 (tiga) eksemplar
Hal : **Naskah Tugas Akhir**
Sdr. Muhammad Iqbal

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Pekalongan
c/q. Ketua Jurusan Perbankan Syariah
di –
PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah tugas akhir saudara:

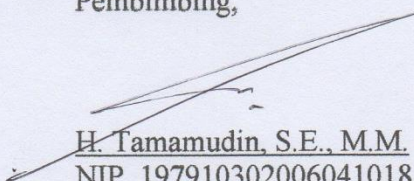
Nama : **Muhammad Iqbal**
NIM : **2012115038**
Judul : **Dampak Pelatihan Terhadap Kinerja Pelayanan Pada Nasabah KOPENA Pekalongan**

Dengan ini saya mohon agar Tugas Akhir saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya saya sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekalongan, 27 Desember 2018
Pembimbing,


H. Tamamudin, S.E., M.M.
NIP. 197910302006041018



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Pahlawan, Rowolaku, Kajen Telepon 085728204134, Faksimili (0285) 423418
Website: febi.iainpekalongan.ac.id E-mail: febi@iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan mengesahkan Tugas Akhir Saudara :

Nama : **MUHAMMAD IQBAL**
NIM : **2012115038**
Judul Tugas Akhir : **DAMPAK PELATIHAN TERHADAP KINERJA PELAYANAN PADA NASABAH KOPENA PEKALONGAN**

Yang telah diujikan pada hari Kamis, tanggal **10 Januari 2019** dan dinyatakan **LULUS**, serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) dalam Ilmu Perbankan Syariah.

Dewan Penguji,

Penguji I

Penguji II

Agus Fakhрина, M.S.I.

NIP. 19770123 200312 1 001

Ade Gunawan, M.M

NIP. 19810425 201503 1 002

Pekalongan, 15 Maret 2019

Disahkan oleh,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.

NIP. 19750220 199903 2001

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

1. Konsonan

Fonem-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 lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	be
ت	Ta	T	te
ث	Sas	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha



د	Dal	D	de
ذ	Zal	z	zet (dengan titik di bawah)
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Sad	s	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik (diatas)
غ	gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	qi
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 Tunggal	Vokal rangkap	Vokal Panjang
أ = a		آ = ā
إ = i	أي = ai	إي = ī
أ = u	أو = au	أو = ū

3. Ta Marbutah

Ta Marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مرأة جميلة ditulis *mar'atun jamilah*

Ta Marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة ditulis *fatimah*

4. Syaddad (tasyid, geminasi)

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberikan tanda *syaddad* tersebut.

Contoh :

ربنا ditulis *rabbānā*

البر ditulis *al-birr*

5. Kata sandang (artikel)

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu

Contoh :

الشمس	ditulis	<i>asy-syamsu</i>
الرجل	ditulis	<i>ar-rajulu</i>
السيدة	ditulis	<i>as-sayyidah</i>

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh :

القمر	ditulis	<i>al-qamar</i>
البدیع	ditulis	<i>al-badi'</i>
اجلال	ditulis	<i>al-jalāl</i>

6. Huruf Hamzah

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof /'/.

Contoh :

امرت	ditulis	<i>umirtu</i>
شيء	ditulis	<i>syai'un</i>

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah menuntun, memberikan kesehatan, kekuatan, kesabaran dan kemudahan dalam salah satu perjuangan hidup ini. Semoga apa yang telah dilalui senantiasa memberikan manfaat bagi semuanya. Tugas akhir ini saya persembahkan kepada:

1. Bapak Amat Mustofa dan Ibu Sofanah yang selalu memberikan kasih sayang yang tulus serta selalu mendo'akan dalam setiap langkah. Terimakasih atas kesabaran, pengorbanan, dukungan dan semua yang telah beliau berikan kepada saya demi tercapainya apa yang diharapkan.
2. Adik saya satu-satunya yang selalu mengingatkan dan memberikan dukungan kepada saya agar selesainya Tugas Akhir ini.
3. Bapak H. Tamamudin, S.E., M.M. yang selalu memberikan bimbingan dan motivasi kepada saya.
4. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan yang senantiasa memberikan ilmunya.
5. KOPENA Pekalongan yang telah mengizinkan saya melaksanakan penelitian Tugas Akhir ini.
6. Teman-teman saya kelas PBS A yang selalu memberikan semangat kepada saya.
7. Seluruh pengurus HMJ Perbankan Syariah IAIN Pekalongan yang telah memberikan banyak hal yang tak saya dapatkan selama masa perkuliahan.
8. Semua teman-teman D3 Perbankan Syariah angkatan 2015 yang saling memberikan dukungan dalam menggapai apa yang diharapkan.
9. Seluruh pihak yang berkontribusi dan membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.



MOTTO

“Bertaqwalah kepada Allah, maka Dia akan membimbingmu. Sesungguhnya Allah mengetahui segala sesuatu.”

(QS. Al-Baqarah : 282)

“Dimana ada kemauan disitu ada jalan.”



ABSTRAK

Nama : Muhammad Iqbal
NIM : 2012115038
Judul : “Dampak Pelatihan Terhadap Kinerja Pelayanan Pada Nasabah KOPENA Pekalongan”

Pelatihan merupakan kegiatan wajib yang dilakukan oleh lembaga tak terkecuali Lembaga Keuangan Syariah seperti KOPENA Pekalongan. Untuk meningkatkan produktivitas karyawan, maka diperlukan adanya peningkatan kualitas melalui pengembangan karyawan. Pengembangan karyawan dapat dilaksanakan dalam bentuk pelaksanaan pelatihan. Pelatihan bertujuan untuk memperbaiki kinerja karyawan dalam mencapai hasil kerja yang ditetapkan oleh suatu perusahaan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana bentuk pelatihan yang diterapkan serta mengetahui dampak dari pelatihan di dalam pelayanannya.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data dari penelitian ini terdiri dari sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan datanya menggunakan metode wawancara (*interview*), observasi, dan dokumentasi. Adapun metode analisis data menggunakan metode deskriptif.

Hasil penelitian Tugas Akhir ini menunjukkan bahwa pelatihan yang diterapkan oleh KOPENA sudah beragam dan program pelatihan sudah berjalan dengan baik. Dampak yang terjadi di dalam pelayanan kepada nasabah juga menjadi baik dan berdampak positif bagi kinerja KOPENA Pekalongan.

Kata Kunci: Pelatihan, Bentuk Pelatihan, Pelayanan pada Nasabah

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik serta hidayah-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Dampak Pelatihan Terhadap Kinerja Pelayanan Pada Nasabah KOPENA Pekalongan”. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Nabi Agung Muhammad SAW yang memberikan syafaatnya di akhirat serta dunia ini.

Dengan berbekal keikhlasan dan berniat ketulusan serta modal tanggungjawab, alhamdulillah Tugas Akhir ini dapat terselesaikan. Dalam pengetahuan dan motivasi dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M.Ag selaku Rektor IAIN Pekalongan.
2. Ibu Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, M.H. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
3. Bapak H. Tamamudin, S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah sekaligus Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang selalu memberikan masukan dan arahan hingga selesainya penulisan Tugas Akhir ini.
4. Ibu Hj. Rinda Asyuti, M.Si yang telah memberikan bimbingan selama masa perkuliahan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan yang telah bersedia memberikan ilmunya yang sangat berharga kepada saya selama perkuliahan.
6. Ibu Risky Ira Rahmawati, S.E dan KOPENA Pekalongan yang telah mengizinkan saya melakukan penelitian.
7. Bapak Amat Mustofa dan Ibu Sofanah yang tiada henti memberikan motivasi sekaligus do'a demi terselesainya Tugas Akhir ini.
8. Teman-teman D3 Perbankan Syariah IAIN Pekalongan angkatan 2015.



9. Teman-teman pengurus HMJ Perbankan Syariah IAIN Pekalongan yang telah memberikan banyak hal yang tak saya dapatkan selama masa perkuliahan.
10. Seluruh pihak yang berkontribusi dan membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis menyadari bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis berharap mendapatkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Penulis berharap semoga naskah Tugas Akhir ini dapat bermanfaat dan dapat menambah keilmuan bagi para pembaca. Amin.

Pekalongan, 27 Desember 2018

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN.....	iv
PEDOMAN TRANSLITERASI	v
PERSEMBAHAN	ix
MOTTO	x
ABSTRAK.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kegunaan Penelitian.....	7
E. Penegasan Istilah.....	8
F. Penelitian yang Relevan	10
G. Metode Penelitian.....	13
H. Sistematika Penulisan	20



BAB II KAJIAN TEORI	22
A. Dampak Pelatihan	22
B. Jenis-Jenis Pelatihan	25
C. Tujuan dan Manfaat Pelatihan	27
D. Kinerja Pelayanan	30
E. Tujuan dan Fungsi Pelayanan	31
F. Prinsip Dasar Pelayanan	32
BAB III GAMBARAN UMUM.....	34
A. Sejarah Berdirinya KOPENA	34
B. Visi dan Misi KOPENA Pekalongan	37
C. Identitas KOPENA Pekalongan	38
D. Struktur Organisasi KOPENA Pekalongan	41
E. Manajemen KOPENA	44
F. Produk-Produk KOPENA.....	45
BAB IV PEMBAHASAN.....	49
A. Penerapan Pelatihan Karyawan.....	49
1. Bentuk Program Pelatihan	51
2. Metode Pelatihan KOPENA	53
B. Dampak Pelatihan dalam Kinerja Pelayanan di KOPENA	55
BAB V PENUTUP	62
A. Simpulan.....	62
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Karyawan	2
Tabel 1.2 Jumlah Nasabah.....	3
Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	10





DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Skema Penelitian.....	19
Gambar 2.2 Struktur Organisasi KOPENA Pekalongan	41





DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Transkrip Wawancara

Lampiran 3 Surat Permohonan Survey

Lampiran 3 Surat Keterangan Melaksanakan Penelitian

Lampiran 4 Brosur KOPENA Pekalongan



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Salah satu permasalahan lembaga keuangan syariah adalah terbatasnya sumber daya manusia yang berkualitas untuk membangun lembaga keuangan syariah yang profesional, baik, dan benar. Masih banyak sumber daya manusia lembaga keuangan syariah yang belum memiliki pengetahuan dan pengalaman yang baik dalam menjalankan operasional lembaga keuangan syariah. Tidak jarang ditemui sumber daya manusia lembaga keuangan syariah yang kurang bisa memberikan penjelasan yang benar dan akurat, sehingga menimbulkan keraguan bagi calon nasabah untuk menggunakan produk dan layanan lembaga keuangan syariah dan akan mempengaruhi pencitraan lembaga keuangan syariah tersebut.

Dalam mencapai tujuan lembaga keuangan syariah tentu sangat mengutamakan kinerja karyawan, baik itu dengan melakukan serangkaian proses aktivitas pemanfaatan sumber-sumber daya yang dimilikinya. Sumber daya manusia merupakan salah satu sumber daya yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan tujuan lembaga keuangan syariah. Mereka perlu mempunyai nilai lebih, karena harus bisa memahami sistem lembaga keuangan syariah yang pada dasarnya merupakan sistem yang baru dan belum begitu familiar di masyarakat. Pembinaan secara menyeluruh terhadap SDM lembaga keuangan syariah menjadi sebuah

Ikeharusan, mengingat pentingnya pelatihan sumber daya manusia lembaga keuangan syariah sudah menjadi kebutuhan mendasar semua pihak.

Kurang tersedianya SDM syariah sekarang ini memang telah menjadi masalah yang tengah dihadapi lembaga keuangan syariah. Tidak hanya sekedar persoalan kualitas saja, melainkan secara kuantitas juga menjadi sebuah persoalan yang perlu dibenahi.¹ Dalam suatu operasi perusahaan potensi SDM hakekatnya merupakan salah satu modal dan memegang peranan penting dalam tujuan perusahaan, oleh karena itu perusahaan perlu mengelola SDM sebaik mungkin karena kunci keberhasilan suatu perusahaan bukan hanya pada keunggulan teknologi dan tersedianya dana saja, tetapi faktor SDM merupakan faktor yang terpenting dalam proses peningkatan produktivitas.²

Tabel 1.1³

Jumlah Karyawan

Tahun	Jumlah
2016	119 orang
2017	134 orang

Penambahan karyawan dilakukan untuk memenuhi pembukaan kantor baru dan menggantikan karyawan yang mengundurkan diri ataupun keluar. Menyadari adanya penambahan karyawan maka KOPENA juga

¹ Hadari Nawawi, *Manajemen Strategik*, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2005), hlm. 7.

² Pandji Anoraga, *Manajemen Bisnis*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1997) Cet. I, hlm. 177.

³ Wawancara dengan Ibu Rizky Ira Rahmawati selaku Kabag. SDM Personalia, tanggal 28 Juni 2018 pukul 09.00 WIB.

melakukan peningkatan pembinaan melalui berbagai cara termasuk training, seminar, dan kursus.⁴

Tabel 1.2⁵

Jumlah Nasabah

Tahun	Jumlah
2016	684 orang
2017	678 orang

Setiap tahunnya jumlah nasabah selalu berubah ubah dikarenakan terdapat nasabah yang meninggal dunia ataupun pindah domisili. Nasabah yang banyak mengharuskan setiap karyawan dituntut bisa melayani setiap nasabah dengan ramah, cepat dan tepat.

KOPENA (Koperasi Pemuda Buana) merupakan salah satu badan usaha dalam bidang koperasi yang berdiri di kota Pekalongan sejak tahun 1993, KOPENA merupakan koperasi serba usaha yang berbasis syariah yang bertempat di Jl. Hos Cokroaminoto No. 77 Pekalongan. Seiring perkembangannya, KOPENA memiliki 10 cabang yakni, KOPENA cabang Buaran di Jl. Urip Sumoharjo 260 Pekalongan, KOPENA cabang Tirto di Jl. Raya Pasar 149 Tirto Kab Pekalongan, KOPENA cabang Kusuma Bangsa di Jl. Kusuma Bangsa No. 59 Pekalongan, KOPENA cabang Bojong di Jl. Raya Rejosari Bojong Kab Pekalongan, KOPENA cabang Kedungwuni di Jl. Raya

⁴ Wawancara dengan Ibu Rizky Ira Rahmawati selaku Kabag. SDM Personalia, tanggal 28 Juni 2018 pukul 09.00 WIB.

⁵ Wawancara dengan Ibu Rizky Ira Rahmawati selaku Kabag. SDM Personalia, tanggal 28 Juni 2018 pukul 09.00 WIB.

Capgawen No. 100 Kab Pekalongan, KOPENA cabang Bandar di Jl. Raya Bandar kompleks ruko Bandar Indah No. 6 Batang, KOPENA cabang Comal di Jl. Stasiun No. 34 Purwosari Comal Pemalang, KOPENA cabang Pemalang dan KOPENA cabang Batang. Walaupun KOPENA belum sebesar bank syariah ataupun konvensional, namun KOPENA Pekalongan mampu mempertahankan eksistensinya di tengah persaingan munculnya koperasi sejenis yang ada di kota Pekalongan. Hal ini dibuktikan dengan KOPENA Pekalongan memperoleh penghargaan sebagai koperasi berprestasi terbaik tingkat Nasional pada tahun 1999 dan pada puncak Peringatan Hari Koperasi Nasional tahun 2009.⁶

Keberhasilan tersebut tentu saja melalui usaha yang tidak mudah, karena dengan semakin banyaknya koperasi yang ada di kota Pekalongan maka KOPENA dituntut harus lebih meningkatkan kredibilitasnya agar mampu bersaing dengan koperasi lain. Karyawan sebagai bagian di dalam koperasi harus mampu bekerja dengan baik dan produktif. Produktivitas karyawan tersebut dapat meningkatkan pula kinerja koperasi secara keseluruhan, yang dapat menjadi nilai khusus untuk bersaing dengan koperasi lainnya.

Permasalahan SDM muncul karena kinerjanya tidak mampu memenuhi target dan tidak sesuai harapan perusahaan. Sedangkan untuk memenuhi target dan harapan, masing-masing individu harus mempunyai pengetahuan dan keterampilan secara ruhaniyah. Sebagai keberhasilan dalam

⁶ <http://www.kopena.co.id>, diakses 30 Desember 2017 pukul 14.43 WIB.

peningkatan lembaga keuangan syariah harus mempunyai nilai-nilai ketauhidan, tanggung jawab, jujur, adil dalam setiap kegiatan, baik secara pribadi atau dalam operasional lembaga keuangan syariah.⁷

Banyak faktor yang bisa membuat kualitas SDM KOPENA Pekalongan meningkat yaitu bisa dilakukan dengan memberikan pembekalan keterampilan *hard skill* tentang pengetahuan produk secara berkesinambungan dan secara periodik melakukan pembahasan atas permasalahan yang muncul di lapangan, dan memberikan pembekalan keterampilan *soft skill* kepada mereka. Dalam memberikan pelayanan yang baik kopena selalu memberikan pelatihan yang merupakan bagian dari kegiatan rutin di KOPENA.⁸ Pada jangka pendek kebutuhan SDM bisa diatasi dengan merekrut SDM dengan beragam latar belakang kemudian memberikan pelatihan kepada mereka, sehingga mereka diharapkan dapat mengetahui teori dan praktik ekonomi syariah yang terintegrasi dan terencana dengan baik.

Pelatihan merupakan proses dalam pembelajaran mencari pengetahuan dan keterampilan yang berlangsung dalam waktu yang relatif singkat dan dalam jangka pendek.⁹ Sehingga SDM dapat memperoleh atau mempelajari sikap, kemampuan, keahlian, pengetahuan, dan perilaku yang spesifik berkaitan dengan pekerjaannya.

⁷ Muhammad Nejatullah Shidique, *Kegiatan Ekonomi dalam Islam*, alih bahasa Anas Sidiq, (Jakarta: Bumi aksara, 1996), hlm. 121.

⁸ Wawancara dengan Ibu Rizky Ira Rahmawati selaku Kabag. SDM Personalia, tanggal 3 Januari 2018 pukul 14.00 WIB.

⁹ Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004), hlm. 234.

Pengembangan karyawan melalui pelatihan menjadi prioritas bagi KOPENA sehingga setiap karyawan dituntut untuk mengikuti program pelatihan. Pelatihan yang diadakan diharapkan dapat meningkatkan kinerja kerja mereka. Masalah bagaimana karyawan yang mengikuti pelatihan dapat mengubah perilakunya tentu terkait dengan faktor internal yaitu kemauan dan kemampuan karyawan untuk berhasil dan mau menerapkan ke pekerjaan dan faktor eksternal yaitu dukungan dari atasan kepada karyawan.

Dalam setiap pembelajaran harus berusaha mengetahui hasil dari proses pembelajaran yang dilakukan. Hasil yang dimaksud adalah baik atau tidak baik, bermanfaat atau tidak bermanfaat dan lain sebagainya. Pentingnya diketahui hasil ini karena dapat menjadi acuan bagi perusahaan untuk mengetahui sejauh mana program yang dilakukan dapat meningkatkan potensi karyawan. Artinya, apabila program yang dilakukan mencapai hasil yang baik, maka program tersebut dikatakan berhasil, demikian pula sebaliknya.

Dari uraian tersebut dapat kita lihat bahwasanya pelatihan merupakan suatu hal yang wajib dilakukan oleh sebuah perusahaan, karena dari pelatihan itu sendiri akan menimbulkan hal-hal dalam kinerja karyawan. Berdasarkan uraian pemikiran tersebut, penulis tertarik untuk mengambil judul **“Dampak Pelatihan Terhadap Kinerja Pelayanan Pada Nasabah KOPENA Pekalongan”**.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka timbul beberapa masalah diantaranya:

1. Bagaimana bentuk pelatihan yang diterapkan di KOPENA untuk meningkatkan pelayanan pada nasabah?
2. Bagaimana dampak dari pelatihan yang dilakukan oleh KOPENA terhadap pelayanan pada nasabah?

C. Tujuan Penelitian

Suatu penelitian dilakukan tentunya memiliki beberapa tujuan. Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui berbagai bentuk pelatihan yang dilakukan KOPENA dalam meningkatkan pelayanan pada nasabah.
2. Untuk mengetahui dampak dari pelatihan yang dilakukan KOPENA terhadap pelayanan pada nasabah.

D. Kegunaan Penelitian

Hasil dari penelitian yang akan dilakukan ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi semua pihak, yaitu sebagai berikut:

1. Bidang Praktis

Diharapkan dari hasil penelitian dapat digunakan untuk menambah pengetahuan tentang dampak dari pelatihan di KOPENA Pekalongan dan sebagai bahan informasi dan referensi bagi mahasiswa dan semua pihak yang membutuhkan.

2. Bidang Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan penelitian dan masukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pelayanan pada nasabah.

E. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman istilah-istilah pada tugas akhir di atas, agar dapat terarah atau sesuai dengan pembahasan dan pemenuhan sasaran. Adapun istilah yang perlu ditegaskan adalah:

1. Dampak

Dampak (*impacts*) adalah ukuran tingkat pengaruh sosial, ekonomi, lingkungan, atau kepentingan umum lainnya yang dimulai oleh capaian kinerja setiap indikator dalam suatu kegiatan.

2. Pelatihan

Pelatihan adalah suatu cara yang digunakan untuk memberikan atau meningkatkan keterampilan yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaannya.¹⁰

3. Kinerja

Kinerja adalah suatu tampilan keadaan secara utuh atas perusahaan selama periode waktu tertentu, merupakan hasil atau prestasi yang dipengaruhi oleh kegiatan operasional perusahaan dalam memanfaatkan sumber-sumber daya yang dimiliki.¹¹

¹⁰ Mutiara S. Panggabean, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bogor: Ghalia Indonesia, 2002), hlm. 28.

¹¹ Veithzal Rivai Zainal, dkk, *Islamic Human Capital Management, Ed. Revisi, Cet. 2*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada), hlm. 458.

4. Pelayanan

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.¹²



¹² Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Phrehalindo, 2002), hlm. 83.

F. Penelitian yang Relevan

Tabel 1.3

Tabel Penelitian Terdahulu yang Relevan

No.	Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Alfiah Hidayati Judul: “Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia di Bank Syariah Mandiri Salatiga”	Jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif, dilakukan dengan cara wawancara.	Pengembangan kualitas SDM Bank Syariah Mandiri sangat diperhatikan dengan memberikan pelatihan berkelanjutan kepada seluruh pegawai demi mengembangkan kompetensi dan meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. ¹³	Perbedaan dari penelitian ini, terletak pada penelitian Alfiah Hidayati yang meneliti strategi manajemen sumber daya manusia, sedangkan penulis meneliti dampak pelatihan terhadap kinerja pelayanan pada nasabah serta perbedaan tempat penelitian.
2.	Dati Sacia Ilya Judul: “Analisis Pengembangan Karyawan Dalam Peningkatan Kinerja Perusahaan Studi pada BCA Kantor Cabang Utama Bandar Lampung”	Jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif, dilakukan dengan cara wawancara.	Pelatihan pengembangan karyawan mampu menghadapi segala bentuk perubahan baik lingkungan internal dan eksternal setelah dibekali pelatihan yang mumpuni dan berdampak positif bagi kinerja perusahaan. ¹⁴	Perbedaan dari penelitian ini, terletak pada penelitian Dati Sacia Ilya yang meneliti analisis pengembangan karyawan dalam peningkatan kinerja perusahaan, sedangkan penulis meneliti dampak pelatihan terhadap kinerja pelayanan pada

¹³ Alfiah Hidayati, “*Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia di Bank Syariah Mandiri Salatiga*”, (Salatiga: IAIN Salatiga, 2015)

¹⁴ Dati Sacia Ilya, “*Analisis Pengembangan Karyawan Dalam Peningkatan Kinerja Perusahaan Studi pada BCA Kantor Cabang Utama Bandar Lampung*”, (Bandar Lampung: Universitas Lampung, 2017)

				nasabah serta perbedaan tempat penelitian.
3.	Ferra Ermayanti Judul: “Strategi Pengembangan Mutu Karyawan Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Surakarta”	Jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif, dilakukan dengan cara wawancara.	Strategi pengembangan mutu SDM PT. BTN (Persero) Tbk. Cabang Surakarta sudah baik dengan menggunakan sistem <i>rolling</i> agar karyawan tidak jenuh dengan program khusus (seminar), kelonggaran konsekuensi karyawan, adanya penghargaan karyawan yang berprestasi, memperhatikan tingkat pendidikan dan kreativitas karyawannya, adanya penyelesaian suatu permasalahan yang terjadi dan adanya program <i>refreshing</i> . ¹⁵	Perbedaan dari penelitian ini, terletak pada penelitian Ferra Ermayanti yang meneliti strategi pengembangan mutu karyawan, sedangkan penulis meneliti dampak pelatihan terhadap kinerja pelayanan pada nasabah serta perbedaan tempat penelitian.
4.	Mirsal Judul: “Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu	Jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif, dilakukan dengan cara wawancara.	Pengembangan sumber daya manusia yang dimiliki Bank Syariah Mandiri, sudah dimulai sejak perekrutan karyawan yang dibutuhkan kemudian dilanjutkan dengan proses orientasi terhadap karyawan. Strategi yang lainnya dengan	Perbedaan dari penelitian ini, terletak pada penelitian Mirsal yang meneliti strategi pengembangan sumber daya manusia dalam upaya peningkatan kinerja karyawan, sedangkan penulis meneliti dampak pelatihan

¹⁵ Ferra Ermayanti, “*Strategi Pengembangan Mutu Karyawan Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Surakarta*”, (Surakarta: Universitas Sebelas Maret, 2010)

	Batusangkar”		menggunakan pelatihan dan pendidikan dalam rangka meningkatkan kemampuan para karyawan baik mengenai operasional bank secara umum juga nanti pengenalan terhadap perwujudan syariah dalam sebuah perbankan. ¹⁶	terhadap kinerja pelayanan pada nasabah serta perbedaan tempat penelitian.
5.	Amelia Damayanti Putri Judul: “Analisis Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan dan Pengembangan pada Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Tegal”	Jenis penelitian lapangan dengan pendekatan kualitatif, dilakukan dengan cara wawancara.	Peran pelatihan dan pengembangan sangatlah penting dalam peningkatan kinerja karyawan pada BTN Syariah cabang Tegal. Dari program tersebut saat ini BTN Syariah memiliki SDM yang mampu bersaing dengan perbankan syariah dibidangnya, serta karyawan yang dimiliki mempunyai keterampilan dan sikap sesuai dengan jenis pekerjaan yang dilakukan. ¹⁷	Perbedaan dari penelitian ini, terletak pada penelitian Amelia Damayanti Putri yang meneliti analisis peningkatan kinerja karyawan melalui pelatihan dan pengembangan, sedangkan penulis meneliti dampak pelatihan terhadap kinerja pelayanan pada nasabah serta perbedaan tempat penelitian.

¹⁶ Mirsal, “Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Batusangkar”, (Padang: Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi ISSN 2301-5268 Vol. 6 No. 2 UPI YPTK Padang, 2017)

¹⁷ Amelia Damayanti Putri, “Analisis Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan dan Pengembangan pada Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Tegal”, (Purwokerto: IAIN Purwokerto, 2017)

G. Metode Penelitian

Metode penelitian dalam tugas akhir ini terbagi dalam beberapa kelompok bagian antara lain:

1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian tugas akhir ini, saya menggunakan jenis penelitian lapangan. Penelitian lapangan (*field research*) artinya data-data dalam penelitian ini diperoleh melalui studi lapangan dengan cara mengamati, mencatat, dan mengumpulkan data dan informasi terkait.¹⁸ Data yang diperoleh melalui pengamatan, wawancara, dan penelaahan dokumen yang berkaitan dengan masalah yang saya teliti yaitu dampak pelatihan terhadap kinerja pelayanan pada nasabah KOPENA Pekalongan.

2. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis akan menggunakan jenis pendekatan kualitatif, yaitu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang berperilaku yang dapat diamati.¹⁹ Dalam pendekatan ini penulis akan mencari data-data yang berupa informasi maupun tulisan dari bagian Sumber Daya Manusia, karyawan, maupun pihak-pihak yang terkait dengan dampak pelatihan terhadap kinerja pelayanan pada nasabah KOPENA Pekalongan.

3. Lokasi Penelitian

Penelitian bertujuan untuk mendapat gambaran dan informasi yang lebih jelas, lengkap, dan memudahkan peneliti dalam melakukan

¹⁸ Saifudin Azwar, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010), hlm. 16.

¹⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosda Karya, 1998), hlm. 3.

penelitian. Oleh karena itu, penulis menetapkan lokasi penelitian yang menjadi tempat penelitian dilakukan.

Dalam hal ini, lokasi penelitian terletak di KOPENA Pekalongan, Jalan HOS Cokroaminoto No. 77, Landungsari, Pekalongan Timur, Kota Pekalongan Jawa Tengah 51135.

4. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dimana data-data diperoleh. Adapun yang menjadi sumber data adalah responden yaitu orang yang menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik secara lisan maupun tertulis.²⁰ Dalam penelitian yang akan dilakukan penulis, untuk mencapai tujuan penelitian diperlukan data sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya.²¹ Sumber data primer ini antara lain berupa informasi-informasi dari hasil wawancara dengan pihak-pihak yang terkait masalah tersebut dalam hal ini yaitu Ibu Risky Ira Rahmawati, SE selaku Kabag. SDM Personalia.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada.

²⁰ Suharisimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Yogyakarta: Rineka Cipta, 1993), hlm. 114.

²¹ Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), hlm. 21.

Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan terdahulu.²² Dalam penelitian ini sumber data sekunder meliputi berbagai referensi yang memuat berbagai informasi tentang dampak pelatihan terhadap kinerja pelayanan pada nasabah KOPENA Pekalongan. Referensi tersebut dapat berupa data dokumentasi atau dokumen rapat. Selain itu, penulis juga akan menggali data yang diperoleh dari sumber-sumber lain, seperti pustaka berupa buku-buku, jurnal atau informasi-informasi lain yang secara erat memiliki keterkaitan dengan topik yang akan dibahas oleh penulis sebagai pendukung kelengkapan data.

5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan, maka dalam penelitian ini peneliti akan menggunakan beberapa metode antara lain, sebagai berikut:

a. Metode Observasi

Observasi atau pengamatan dapat didefinisikan sebagai perhatian yang terfokus terhadap kejadian, gejala atau sesuatu.²³ Metode ini digunakan penulis untuk melakukan pengamatan langsung di tempat penelitian untuk memperoleh data mengenai dampak pelatihan terhadap kinerja pelayanan pada nasabah KOPENA Pekalongan.

²² Misbahuddin dan Iqbal Hasan, *Analisis Data Penelitian*...., hlm. 21-22.

²³ Ezmir, *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*, (Jakarta: Rajawali Press, 2014), hlm. 37.

b. Metode *Interview*

Interview atau wawancara dapat didefinisikan sebagai interaksi bahasa yang berlangsung antara dua orang dalam situasi saling berhadapan salah seorang, yaitu yang melakukan wawancara meminta informasi atau ungkapan kepada orang yang diteliti yang berputar disekitar pendapat dan keyakinannya.²⁴ Metode ini dilakukan penulis dengan wawancara secara langsung (*face to face*) kepada pihak-pihak terkait mengenai dampak pelatihan terhadap kinerja pelayanan pada nasabah KOPENA Pekalongan.

c. Dokumentasi

Yaitu cara pengumpulan data yang berkaitan dengan dokumen-dokumen, data terdiri dari kutipan dari dokumen-dokumen yang diambil dengan cara mencatat dan mempertahankan konteks.²⁵ Penulis akan mencari keterangan serta data-data mengenai dampak pelatihan terhadap kinerja pelayanan pada nasabah KOPENA Pekalongan. Dalam teknik ini data diperoleh dari hasil buku-buku yang dijadikan referensi untuk penelitian.

6. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan proses sistematis pencarian dan pengaturan transkripsi wawancara, catatan lapangan, dan materi-materi lain yang telah dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman mengenai materi-materi tersebut dan untuk memungkinkan menyajikan apa yang

²⁴ Ezmir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*...., hlm. 50.

²⁵ Ezmir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*...., hlm. 66.

sudah ditemukan kepada orang lain.²⁶ Dalam menganalisis data yang telah di dapat, penulis akan menggunakan metode analisis data kualitatif, yaitu setelah data terkumpul kemudian diuraikan dan dikumpulkan dengan metode deskriptif, yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain). Pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya.²⁷ Dalam penelitian ini penulis akan berusaha untuk memaparkan terhadap rumusan masalah tentang dampak pelatihan terhadap kinerja pelayanan pada nasabah KOPENA Pekalongan.

7. Kredibilitas Informasi

Untuk memperoleh hasil penelitian yang dapat dipertanggung jawabkan kredibilitasnya dapat dilakukan dengan triangulasi pendekatan. Uji keabsahan melalui triangulasi ini dilakukan karena dalam penelitian kualitatif, untuk menguji keabsahan informasi tidak dapat dilakukan dengan alat-alat uji statistik.²⁸

a. Triangulasi dengan sumber data

Dilakukan dengan membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan cara yang berbeda.²⁹ Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan

²⁶ Ezmir, *Metodologi Penelitian Kualitatif*..., hlm. 85.

²⁷ Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial* (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 1998), hlm. 63.

²⁸ M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Kencana, 2011), hlm. 261.

²⁹ M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*... , hlm. 264.

pihak KOPENA Pekalongan dan nasabah KOPENA mengenai dampak pelatihan terhadap kinerja pelayanan.

b. Triangulasi dengan metode

Dilakukan untuk pengecekan terhadap penggunaan metode pengumpulan data. Metode ini dilakukan untuk menguji sumber data, apakah sumber data ketika di-*interview* dan diobservasi akan memberikan informasi yang sama atau berbeda.³⁰ Untuk kemudian membandingkan antara data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.

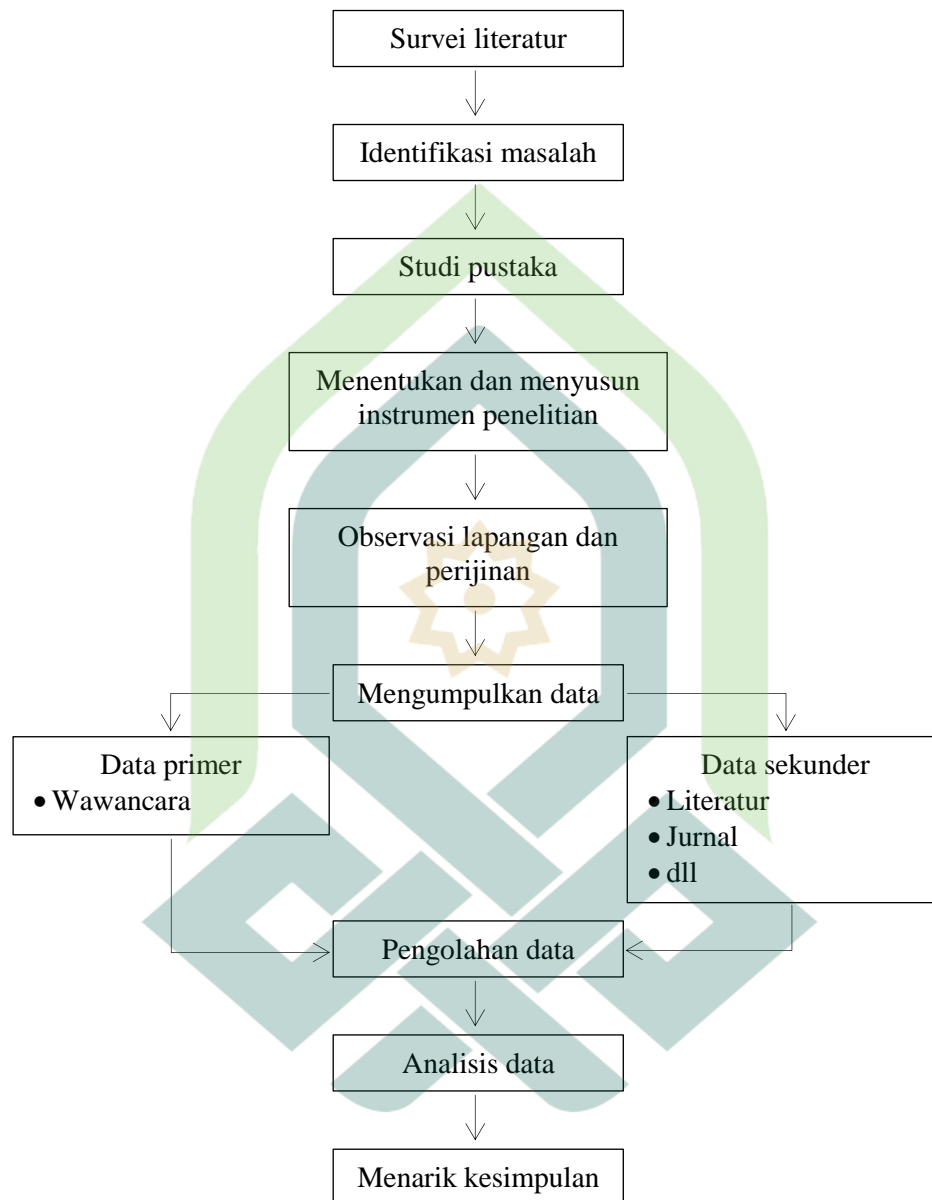
c. Triangulasi dengan teori

Dilakukan dengan menguraikan pola, hubungan dan menyertakan penjelasan yang muncul dari analisis untuk mencari tema atau penjelasan pembanding. Triangulasi dengan teori, bahwa fakta tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori, disisi lain bahwa hal itu dapat dilaksanakan dan dinamakan dengan penjelasan banding (*rival explanation*).³¹ Penelitian dilakukan dengan jalan memikirkan kemungkinan logis lainnya dan kemudian melihat apakah kemungkinan-kemungkinan itu dapat ditunjang oleh data lain dengan maksud untuk membandungkannya. Dalam hal ini peneliti lakukan dengan membandingkan penelitian yang peneliti lakukan dengan penelitian lainnya.

³⁰ M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif...*, hlm. 265.

³¹ M. Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif...*, hlm. 265.

Skema dalam tahapan penelitian tentang dampak pelatihan terhadap kinerja pelayanan dapat dilihat pada skema di bawah ini:



Gambar 2.1 Skema penelitian

H. Sistematika Penulisan

Sebagaimana yang telah diuraikan, untuk memperoleh hasil penelitian tugas akhir yang disusun secara sistematis, maka penulis akan menyusun berdasarkan sistematika sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah, penelitian yang relevan, alur penelitian yang akan dilakukan penulis, meliputi jenis penelitian, pendekatan penelitian, subjek dan informan penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, metode analisis data, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI

Dalam bab ini akan dijabarkan mengenai pengertian dampak, pengertian pelatihan, jenis pelatihan, tujuan pelatihan, pengertian kinerja, pengertian pelayanan, dasar pelayanan.

BAB III GAMBARAN UMUM

Dalam bab ini berisi gambaran KOPENA Pekalongan (latar belakang berdirinya KOPENA Pekalongan, visi dan misi, struktur organisasi di KOPENA Pekalongan).

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini merupakan bagian mengenai hasil penelitian dan pembahasan, memaparkan hasil penelitian dan pembahasan

mengenai dampak pelatihan terhadap kinerja pelayanan pada nasabah KOPENA Pekalongan.

BAB V PENUTUP

Bab ini terdiri dari simpulan serta saran-saran sebagai bahan masukan dan sumbangan fikiran kepada pihak-pihak yang berkepentingan.



BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada tugas akhir ini, maka dapat diambil simpulan dari pembahasan Dampak Pelatihan Terhadap Kinerja Pelayanan pada Nasabah KOPENA Pekalongan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan program pelatihan yang diterapkan KOPENA untuk para karyawannya sudah bagus dan sesuai dengan posisi masing-masing pekerjaan. Jenis-jenis pelatihan yang diterapkan juga sudah disesuaikan dengan posisi kerja sehingga para karyawan juga merasa sangat terbantu dan merasakan manfaat dengan adanya pelatihan yang diberikan untuk menunjang kinerja mereka dalam melayani para nasabah.
2. Penerapan pelatihan juga mempunyai dampak positif bagi nasabah, karena nasabah merasa pelayanan yang diberikan sudah baik dan juga berdampak baik bagi perkembangan KOPENA di dalam persaingan global.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang telah diuraikan di atas, ada beberapa saran yang akan peneliti kemukakan:

1. Bagi KOPENA Pekalongan agar terus memperhatikan kebutuhan yang diperlukan oleh karyawan dalam mengembangkan kualitas kinerjanya.



2. Bagi karyawan agar terus mendukung program pelatihan yang sudah dilakukan oleh KOPENA Pekalongan.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- A. A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2003. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Anoraga, Pandji. 1997. *Manajemen Bisnis*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharisimi. 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifudin. 2010. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bungin, M. Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana.
- Ezmir. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Press.
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Phrehalindo.
- Misbahuddin dan Iqbal Hasan. 2013. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 1998. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Nawawi, Hadari. 1996. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: PT. Gunung Agung.

- Nawawi, Hadari. 2005. *Manajemen Strategik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Nawawi, Hadari. 1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Shidiqie, Muhammad Nejatullah. 1996. *Kegiatan Ekonomi dalam Islam alih bahasa Anas Sidiq*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Suhendra dan Murdiah Hayati. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: UIN Jakarta Press.
- Panggabean, Mutiara. S. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Poerwadarminta, W.J.S. 2003. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Rivai, Veithzal dan Ahmad Fawzi Mohd. Basri. 2005. *Performace Appraisal Sistem yang Tepat untuk Menilai Kinerja Karyawan dan Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Simamora, Henry. 1997. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Zainal, Veithzal Rivai, dkk. 2014. *Islamic Human Capital Management Manajemen Sumber Daya Insani*. Edisi revisi. Cetakan 2. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

JURNAL

Ermayanti, Ferra. 2010. *Strategi Pengembangan Mutu Karyawan pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. Cabang Surakarta*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Hidayati, Alfiah. 2015. *Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia di Bank Syariah Mandiri Salatiga*. Salatiga: IAIN Salatiga.

Ilya, Dati Sacia. 2017. *Analisis Pengembangan Karyawan Dalam Peningkatan Kinerja Perusahaan Studi pada BCA Kantor Cabang Utama Bandar Lampung*. Bandar Lampung: Universitas Lampung.

Mirsal. 2017. *Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan pada Bank Syariah Mandiri Cabang Pembantu Batusangkar*. Padang: Jurnal EKOBISTEK Fakultas Ekonomi ISSN 2301-5268 Vol. 6 No. 2 UPI YPTK Padang.

Putri, Amelia Damayanti. 2017. *Analisis Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan dan Pengembangan pada Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Tegal*. Purwokerto: IAIN Purwokerto.

INTERNET

<http://www.kopena.co.id>, diakses 30 Desember 2017 pukul 14.43 WIB.

DOKUMEN

Brosur KOPENA Pekalongan

Laporan Pengurus dan Pengawas Tahun Usaha 2017