

Implementasi Pelatihan dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bima Kartini Kota Bima

¹Fina Julfiana, ²Ihwan p. Syamsudin, ³ Ibrahim

Universitas Muhammadiyah Bima

finajulfiana9@gmail.com

ABSTRACT

The implementation of training at BSI KCP Bima Kartini is still unstructured and has no systematic evaluation. Some employees who have attended the training stated that the material provided is still general and less focused on specific aspects of Islamic banking, such as muamalah contracts, sharia risk management, and sharia product operations. So this study aims to determine the Implementation of Training and Development on Employee Performance at Bank Syariah Indonesia KCP Bima Kartini, Bima City. This research will be conducted at Bank Syariah Indonesia KCP Bima Kartini, Bima City, West Nusa Tenggara. This research uses Qualitative Research with a Case Study Approach. Data Collection Techniques namely Observation, Interview and Documentation. Data Analysis Techniques namely Data Reduction, Data Presentation and Conclusion Drawing. Based on the results of the study it can be concluded that the implementation of training and development has a very significant role in improving employee performance at Bank Syariah Indonesia KCP Bima Kartini. Training provided regularly, both through face-to-face and online methods, is able to improve technical competence, understanding of sharia products, and quality of service to customers. Employees feel more prepared and confident in carrying out their duties after getting provisions that are in accordance with their work needs.

Keywords: Training and Development, Employee Performance

ABSTRAK

Pelaksanaan pelatihan di BSI KCP Bima Kartini masih bersifat tidak terstruktur dan tidak memiliki evaluasi yang sistematis. Beberapa karyawan yang telah mengikuti pelatihan menyatakan bahwa materi yang diberikan masih bersifat umum dan kurang berfokus pada aspek spesifik perbankan syariah, seperti akad-akad muamalah, manajemen risiko syariah, dan operasional produk syariah. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi Pelatihan Dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Syariah Indonesia KCP Bima Kartini Kota Bima. Penelitian ini akan dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Bima Kartini Kota Bima Nusa Tenggara Barat. Penelitian ini menggunakan Penelitian Kualitatif dengan Pendekatannya Studi Kasus. Teknik Pengumpulan Data yaitu Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Teknik Analisis Data yaitu Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi pelatihan dan pengembangan memiliki peranan yang sangat signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan di Bank Syariah Indonesia KCP Bima Kartini. Pelatihan yang diberikan secara berkala, baik melalui metode tatap muka maupun daring, mampu meningkatkan kompetensi teknis, pemahaman terhadap produk syariah, serta kualitas pelayanan kepada nasabah. Karyawan merasa lebih siap dan percaya diri dalam menjalankan tugas setelah mendapatkan bekal yang sesuai dengan kebutuhan kerja mereka.

Kata kunci: Pelatihan Dan Pengembangan, Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

Kata “kinerja” berasal dari kata kerja yang berarti melaksanakan, memulai, melaksanakan, dan memenuhi kewajiban, memulai, melaksanakan, dan memenuhi kewajiban. Setiap orang hendaknya mempunyai hasil kerja hasil itu yang dapat dicapai dalam suatu organisasi sesuai dengan usaha yang maksimal dan keikhlasan demi mencapai tujuan organisasi, menjunjung tinggi hukum, dan bertindak secara moral dan etika. Pekerjaan hanya terjadi dalam suatu organisasi di mana ada dimana terdapat aturan, skala, aturan, pelaku, dan orang lain yang bekerja di sana selain tujuan organisasi tersebut alat, aktor, dan orang lain yang bekerja di sana selain tujuan organisasi. Terdapat adalah korelasi yang kuat antara kinerja individu (kinerja Perorangan) dan kinerja kelompok (kinerja Institusi) dalam pelaksanaan atau perubahan pekerjaan.

Pelatihan dan pengembangan dimulai ketika seseorang bergabung dengan suatu organisasi atau perusahaan dan berlanjut selama karirnya di dalam organisasi atau perusahaan tersebut. Program pelatihan dan pengembangan harus merespons perubahan pekerjaan dan mengintegrasikan rencana jangka panjang dengan strategi organisasi untuk memastikan penggunaan sumber daya secara efisien dan efektif (Kaswan, 2018). Pengertian pelatihan yaitu proses meningkatkan pengetahuan dan keterampilan karyawan. Pelatihan juga meliputi pengubah sikap, sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaannya secara efektif (Kaswan, 2022). Pelatihan juga diartikan sebagai serangkaian aktivitas yang disusun secara terarah untuk meningkatkan keterampilan, pengalaman, keahlian, penambahan pengetahuan serta perubahan sikap seorang individu.

Dari definisi ini, bahwa sebuah pelatihan yang diselenggarakan oleh organisasi, tentu bertujuan agar para karyawan mengalami peningkatan dalam hal ilmu pengetahuan, pengalaman dan keahlian yang berhubungan dengan tugas dan tanggung jawabnya. Sebagaimana dalam Teori Pembelajaran Sosial (*Social Learning Theory*) – Albert Bandura yang mengatakan bahwa pentingnya pembelajaran melalui observasi. Dalam konteks pelatihan, karyawan bisa belajar dengan mengamati perilaku kerja yang baik dari instruktur atau senior, lalu menirunya (Firmansyah & Saepuloh, 2022, p. 297). Sebagian besar tujuan dari kegiatan dari kegiatan pelatihan yaitu untuk memperbaiki proses kerja atau teknik dalam menyelesaikan tugas tertentu secara lebih efektif dan efisien.

Sedangkan, pengertian pengembangan adalah sebagai penyiapan individu untuk memikul tanggung jawab yang berbeda atau yang lebih tinggi di dalam organisasi (Burhanuddin Yusuf, 2015). Pengembangan juga diartikan sebagai suatu pembelajaran untuk membantu pertumbuhan karyawan, memperbaiki suatu kinerja karyawan pada pekerjaan mereka untuk memperbaiki posisi atau jabatan karyawan di masa yang akan datang. Di Masa seperti sekarang ini, dituntut untuk dapat memiliki kemampuan dalam membuat rencana dalam pengembangan yang berkualitas (Sulaefi, 2017, p. 9).

Pelatihan dan pengembangan memiliki kontribusi besar dalam organisasi karena dapat berfungsi sebagai *agent of change* terhadap individu dalam organisasi. Pengembangan dan pelatihan dapat menjadi media atau wahana untuk melakukan transfer atau internalisasi nilai-nilai strategis organisasi, membangun budaya organisasi, kompetensi inti organisasi kepada anggota atau individu (Sudarmanto, 2017, p. 226).

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasi bagaimana pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan di BSI KCP Bima Kartini serta mengidentifikasi kesenjangan yang ada dalam implementasi program tersebut. Penelitian ini juga akan mengeksplorasi pengalaman karyawan dalam mengikuti pelatihan dan dampaknya terhadap kinerja mereka. Dengan menggunakan pendekatan studi kasus kualitatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mendalam mengenai efektivitas pelatihan dan pengembangan yang telah dijalankan serta memberikan rekomendasi bagi manajemen BSI untuk meningkatkan kualitas program pelatihan yang lebih inklusif, terstruktur, dan berorientasi pada kebutuhan spesifik industri perbankan syariah.

Beberapa penelitian terdahulu yang cukup relevan dengan penelitian ini diantaranya adalah sebagaimana yang ditulis oleh Amelia Putri Damayanti dengan judul “Analisis kinerja karyawan melalui pelatihan dan pengembangan pada Bank Tabungan Negara Syariah Cabang Tegal”. Yang Dimana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa metode *on-the-job training* dan *off-the-job training* memiliki pengaruh positif terhadap produktivitas kerja pegawai. Selain itu juga terdapat penelitian lain yang relevan dengan penelitian ini sebagaimana yang ditulis oleh Locheria Chris Kiyana dan Shadrack Bett yang berjudul “Praktek Pelatihan dan Pengembangan dan Kinerja Karyawan Daerah Turkana (*Training and Development Practices and Employee Performance Of Turkana County*)”. Berdasarkan penelitiannya bahwa pelatihan mempengaruhi kinerja karyawan, manajemen pengetahuan mempengaruhi kinerja karyawan. Kemudian dalam penelitian lain yang ditulis oleh Amalia, S. yang berjudul “Analisis Peran Pelatihan Dalam Meningkatkan Kompetensi Karyawan Bank Syariah”. Dalam penelitian ini hasil penelitiannya menunjukkan program pelatihan yang disertai dengan evaluasi berkala dan umpan balik dari peserta pelatihan memberikan dampak yang lebih signifikan terhadap peningkatan kompetensi karyawan. Studi ini menekankan pentingnya pelatihan berbasis kompetensi, dimana setiap individu diberikan kesempatan untuk mengembangkan keterampilan mereka sesuai dengan bidang pekerjaan masing-masing.

Sehingga dari permasalahan dan penelitian terdahulu di atas peneliti akan meneliti tentang “Implementasi Pelatihan Dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bima Kartini Kota Bima”. Sebagai upaya untuk memberikan kelengkapan terkait dengan kekurangan yang terdapat dalam penelitian terdahulu.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah cara kerja penelitian yang menekankan pada aspek pendalaman data demi mendapatkan kualitas suatu penelitian. Dengan kata lain, pendekatan kualitatif adalah mekanisme kerja penelitian yang mengandalkan uraian deskriptif kata atau kalimat yang di susun secara cermat dan sistematis melalui menghimpun data hingga menafsirkan dan melaporkan hasil penelitian. (Cosmas, 2020) Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian berlandaskan filsafat *postpositivisme*, di gunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah dimana peneliti merupakan instrumental kunci pengambilan data.

Karakteristik penting penelitian kualitatif adalah sifatnya yang mendasar dan naturalistik (alami), sehingga tidak dapat dilakukan dalam lingkungan laboratorium yang terkontrol, melainkan harus dilaksanakan langsung di lapangan. Karena karakteristik ini, penelitian semacam ini sering disebut sebagai "*naturalistic inquiry*" atau "*field study*". (Sulistiyawati, 2023)

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk memahami fenomena Implementasi Pelatihan Dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Syariah Indonesia KCP Bima Kartini Kota Bima secara mendalam dan kontekstual. Penelitian deskriptif kualitatif berfokus pada pengumpulan data berupa kata-kata, perilaku, dan dokumen yang relevan untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif (Judijanto, 2024).

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian lapangan (*field research*), di mana data diperoleh langsung dari lokasi penelitian, yaitu di Bank Syariah Indonesia KCP Bima Kartini Kota Bima. Peneliti akan mempelajari Implementasi Pelatihan Dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Syariah Indonesia KCP Bima Kartini Kota Bima secara langsung dengan melibatkan Karyawan dan Manager sebagai subjek penelitian.

Berdasarkan penjelasan di atas maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menjelaskan secara deskriptif atau penelitian yang mendalam tentang suatu objek.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Bima Kartini Kota Bima Nusa Tenggara Barat. Waktu penelitian direncanakan selama 2 bulan, yaitu pada April–Mei 2025, agar dapat mengamati proses penelitian secara menyeluruh.

Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Metode pengumpulan data adalah serangkaian langkah atau cara yang diterapkan peneliti untuk mendapatkan informasi yang diperlukan dalam suatu penelitian. Tujuan dari metode ini adalah untuk menjamin data yang didapatkan

memiliki kualitas valid, reliabel, dan relevan dengan tujuan penelitian.(Pakaya, 2023)
Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data terdiri dari:

1. Observasi

Observasi merupakan kegiatan mengamati suatu objek spesifik. Dalam pelaksanaannya, peneliti menggunakan alat observasi formal. Peneliti mengambil posisi pasif selama proses observasi berlangsung. Aspek-aspek yang relevan untuk diamati meliputi ciri-ciri individu, seperti busana, pergerakan tubuh, dan komunikasi non verbal, hubungan antar individu, aktivitas yang dilakukan, serta kondisi lingkungan fisik.(Waruwu, 2024)

Mengamati secara langsung pelaksanaan proses Implementasi Pelatihan Dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Syariah Indonesia KCP Bima Kartini Kota Bima , seperti proses Kinerja Karyawan, Proses Kerja Bank yang beroperasi dengan Prinsip Syariah di Indonesia dan Faktor yang mempengaruhi pelatihan dan pengembangan itu sendiri. Teknik ini bertujuan untuk memperoleh data faktual dari lapangan.

Dalam kegiatan observasi yang dilakukan oleh peneliti yaitu untuk mengamati situasi dan aktivitas sekolah bertujuan untuk memperoleh data dan informasi fisik maupun non fisik terhadap Implementasi Pelatihan Dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Syariah Indonesia KCP Bima Kartini Kota Bima.

2. Wawancara

Wawancara dalam penelitian adalah salah satu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara berbicara langsung antara peneliti dan responden. Melalui wawancara, peneliti dapat menggali informasi yang lebih mendalam, memahami pandangan, pengalaman, atau pendapat responden mengenai topik yang diteliti.(Teguh, 2023) Wawancara dapat dijalankan dengan format terstruktur atau tidak terstruktur dengan tujuan memperoleh beragam informasi terkait fokus permasalahan penelitian.

- a) Karyawan : Untuk menggali informasi tentang Implementasi Pelatihan Dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Syariah Indonesia KCP Bima Kartini Kota Bima.
- b) Manager : Untuk menggali informasi tentang proses Implementasi Pelatihan Dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Syariah Indonesia KCP Bima Kartini Kota Bima.

Wawancara berisi sejumlah pertanyaan yang terstruktur dijadikan sebagai pedoman untuk melakukan kegiatan *interview* kepada sejumlah Karyawan dan Manager yaitu terkait dengan Implementasi Pelatihan Dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Syariah Indonesia KCP Bima Kartini Kota Bima.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pencatatan, pengumpulan, penyimpanan, dan pengorganisasian informasi atau data dalam bentuk tulisan, gambar, rekaman, atau

media lainnya yang bertujuan untuk mendokumentasikan suatu kejadian, aktivitas, atau informasi penting. Dokumentasi sering kali digunakan untuk merekam suatu proses, kejadian, atau hasil penelitian agar dapat diakses, dipahami, dan digunakan di kemudian hari (Mulyana, 2024).

Meliputi data tentang Implementasi Pelatihan Dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Syariah Indonesia KCP Bima Kartini Kota Bima. Dokumentasi ini digunakan untuk melengkapi data observasi dan wawancara (Sulistyawati, 2023).

Dokumentasi dibagi menjadi dua kategori yaitu, pedoman dokumentasi yang memuat garis-garis besar atau kategori data yang akan dicari dan *chek-list* yang berdasarkan daftar variabel. Dari penjelasan tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa dokumentasi merupakan hasil atau bukti yang diperoleh peneliti ketika melaksanakan wawancara atau observasi, yang dapat berbentuk dokumen, foto, atau material serupa.

4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah metode atau prosedur yang digunakan untuk mengolah, menafsirkan, dan menyimpulkan data yang telah dikumpulkan dalam suatu penelitian atau studi. Tujuannya adalah untuk menemukan pola, hubungan, atau informasi yang relevan dari data tersebut, sehingga dapat digunakan untuk menjawab pertanyaan penelitian, menguji hipotesis, atau memberikan gambaran yang lebih jelas tentang fenomena yang sedang diteliti. (Ahmad, 2021) Dalam penelitian kualitatif, model analisis data yang umum digunakan adalah model Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga tahap.

- a) Reduksi data yaitu proses penyaringan dan perangkuman data agar lebih terfokus pada hal-hal yang relevan.
- b) Penyajian data yaitu penyusunan data dalam bentuk deskriptif agar lebih mudah dipahami.
- c) Penarikan kesimpulan yaitu interpretasi data dan pembuatan kesimpulan berdasarkan temuan penelitian.

Dapat disimpulkan bahwa metode penelitian ini dirancang untuk mengeksplorasi secara mendalam Implementasi Pelatihan Dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Syariah Indonesia KCP Bima Kartini Kota Bima. Dengan pendekatan kualitatif, pengumpulan data lapangan, dan teknik analisis sistematis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran holistik tentang Implementasi Pelatihan Dan Pengembangan Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Syariah Indonesia KCP Bima Kartini Kota Bima.

5. Pengujian Kredibilitas Data

Pengujian kredibilitas data adalah proses untuk memastikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian, analisis, atau pengambilan keputusan dapat dipercaya dan sah. Proses ini bertujuan untuk menilai kualitas dan keandalan data agar dapat digunakan sebagai dasar yang kuat dalam membuat kesimpulan atau

keputusan.(Pugu, 2024) Berikut adalah beberapa metode yang digunakan peneliti untuk memverifikasi kebenaran data:

a. *Member Check* (cek berulang-ulang)

Member check (atau cek berulang-ulang) adalah salah satu teknik yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memverifikasi keakuratan data dan interpretasi yang diperoleh dari responden atau partisipan. Teknik ini melibatkan pengembalian data atau temuan penelitian kepada partisipan atau anggota kelompok yang terlibat dalam penelitian untuk memastikan bahwa informasi yang dikumpulkan dan disimpulkan benar-benar mencerminkan pengalaman atau pandangan mereka (Mulyana, 2024). Prosedur ini dilaksanakan setelah pengumpulan data atau penemuan penelitian selesai, dengan cara peneliti mengonsultasikan hasil temuan kepada para narasumber.

b. *Cross Check*

Cross check adalah suatu teknik atau metode yang digunakan dalam penelitian atau analisis data untuk memverifikasi kebenaran atau keakuratan informasi dengan membandingkan data atau temuan dari berbagai sumber yang berbeda. Tujuan utama dari *cross check* adalah untuk memastikan bahwa data yang diperoleh konsisten dan sah, serta untuk mengidentifikasi kemungkinan kesalahan, bias, atau ketidakakuratan.(Sulistiyo, 2023) Proses ini dilakukan untuk menghindari kesalahan dalam data yang telah dikumpulkan dari lapangan.

c. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik yang digunakan dalam penelitian untuk meningkatkan validitas dan keandalan data dengan menggabungkan beberapa metode, sumber data, atau pendekatan analisis yang berbeda. Tujuan dari triangulasi adalah untuk memperoleh pemahaman yang lebih lengkap dan mendalam tentang fenomena yang sedang diteliti, serta untuk memverifikasi temuan penelitian dengan cara yang lebih holistik dan objektif (Daruhadi, 2024).

Triangulasi menekankan efektivitas proses dan hasil. Peneliti dapat mengevaluasi apakah metode yang digunakan telah berjalan dengan baik dan menguji pemahaman informasi yang disampaikan kepada peneliti. Teknik ini mencari titik temu dari berbagai data yang terkumpul sebagai cara pengecekan dan perbandingan terhadap data yang telah ada.(Ridhwan, 2025)

d. Bahan Referensi

Bahan referensi adalah sumber informasi yang digunakan untuk mendukung, memperkuat, atau memberikan landasan dalam penulisan atau penelitian. Bahan referensi digunakan oleh peneliti, penulis, atau akademisi untuk merujuk atau mengutip informasi, teori, data, atau argumen yang relevan dengan topik yang dibahas. Bahan referensi bisa berupa berbagai

macam sumber yang dapat diakses, baik dalam bentuk cetakan, digital, maupun sumber primer atau sekunder (Fatmawati,2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan dan pengembangan merupakan bagian penting dari manajemen sumber daya manusia, terutama dalam industri perbankan syariah yang terus berkembang seperti Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bima Kartini. Pelatihan tidak hanya berfokus pada peningkatan keterampilan teknis, namun juga menyentuh aspek nilai-nilai syariah dan profesionalisme yang harus diemban oleh setiap karyawan. Di BSI KCP Bima Kartini, pelatihan difokuskan untuk memperkuat kompetensi karyawan dalam memahami produk-produk perbankan syariah, pelayanan nasabah berbasis nilai Islam, serta penguasaan teknologi digital dalam transaksi perbankan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas karyawan merasakan adanya peningkatan kompetensi setelah mengikuti pelatihan yang diselenggarakan secara berkala. Pelatihan dilakukan dalam bentuk *in-house training*, webinar nasional, hingga pelatihan yang diadakan oleh kantor pusat BSI secara daring. Materi pelatihan juga disesuaikan dengan kebutuhan unit kerja, sehingga lebih tepat sasaran dan aplikatif dalam kegiatan sehari-hari. Karyawan mengaku lebih percaya diri, terampil, dan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan lebih efisien setelah mengikuti pelatihan.

Selain pelatihan, program pengembangan karier juga menjadi perhatian utama manajemen BSI KCP Bima Kartini. Program pengembangan ini mencakup promosi internal, rotasi jabatan, *mentoring*, dan *coaching* yang dilakukan oleh atasan langsung. Pengembangan dilakukan dengan tujuan mempersiapkan karyawan untuk posisi yang lebih tinggi atau tanggung jawab yang lebih besar, serta untuk menciptakan kepemimpinan yang kuat dari internal cabang.

Dari hasil wawancara dengan beberapa karyawan, mereka merasa bahwa program pengembangan memberikan motivasi tersendiri untuk bekerja lebih baik. Dengan adanya jenjang karier yang jelas dan peluang untuk berkembang, karyawan menunjukkan loyalitas dan dedikasi yang tinggi terhadap perusahaan. Mereka juga merasakan adanya peningkatan dalam hal kepemimpinan, manajemen waktu, dan keterampilan komunikasi interpersonal.

Pelaksanaan pelatihan dan pengembangan tidak lepas dari peran pimpinan cabang yang berinisiatif menciptakan budaya belajar di lingkungan kerja. Kepala KCP Bima Kartini secara aktif mendorong karyawan untuk mengikuti pelatihan, bahkan memberikan waktu khusus setiap minggu untuk sesi pengembangan diri seperti tadarus bersama, kajian ekonomi syariah, hingga diskusi internal. Inisiatif ini menjadi pendorong semangat belajar sekaligus memperkuat nilai spiritual di lingkungan kerja.

Secara kuantitatif, data menunjukkan adanya peningkatan kinerja pasca pelatihan dan pengembangan. Indikator yang diukur antara lain ketepatan pelayanan, kepuasan nasabah, penyelesaian tugas harian, dan target penghimpunan dana pihak ketiga (DPK). Setelah program pelatihan dijalankan secara konsisten, tercatat adanya

peningkatan rata-rata 15–20% pada beberapa indikator tersebut dalam triwulan terakhir.

Karyawan juga menunjukkan sikap kerja yang lebih positif, seperti disiplin waktu, kolaboratif dalam tim, dan tanggap terhadap perubahan. Hal ini terlihat dari semakin minimnya konflik internal, serta meningkatnya kualitas komunikasi antar unit kerja. Ini menunjukkan bahwa pelatihan tidak hanya berdampak pada aspek teknis, tetapi juga membentuk karakter dan budaya kerja yang lebih produktif.

Namun demikian, implementasi pelatihan dan pengembangan juga menemui beberapa tantangan. Salah satu tantangan terbesar adalah keterbatasan waktu dan beban kerja yang tinggi, sehingga karyawan sulit untuk fokus dalam sesi pelatihan. Beberapa karyawan merasa pelatihan dilakukan terlalu singkat atau terlalu padat, yang menyebabkan materi tidak sepenuhnya terserap dengan baik.

Selain itu, terdapat kebutuhan untuk menyesuaikan materi pelatihan dengan perkembangan teknologi yang cepat, khususnya dalam sistem perbankan digital. Beberapa pelatihan masih menggunakan pendekatan konvensional dan kurang menyentuh aspek digitalisasi. Untuk itu, dibutuhkan evaluasi kurikulum pelatihan agar lebih relevan dan menjawab tantangan era digital.

Dari sisi efektivitas pelatihan, penting pula untuk dilakukan evaluasi berkala pasca pelatihan. Bank Syariah Indonesia KCP Bima Kartini telah mulai menerapkan sistem evaluasi berbasis kinerja pasca pelatihan dengan mengamati perubahan pada indikator kinerja setiap karyawan. Sistem ini membantu manajemen dalam menilai sejauh mana pelatihan berdampak pada produktivitas kerja.

Untuk memastikan pelatihan benar-benar efektif, perlu adanya keterlibatan aktif dari seluruh lini manajemen. Supervisi dan *follow-up* dari atasan langsung menjadi kunci agar materi pelatihan tidak hanya dipahami, tetapi juga dipraktikkan dalam pekerjaan sehari-hari. Karyawan yang mendapatkan bimbingan langsung cenderung menunjukkan hasil kerja yang lebih optimal dibandingkan yang tidak mendapatkan tindak lanjut.

Sebagai bagian dari pengembangan berkelanjutan, Bank Syariah Indonesia juga menyusun rencana pengembangan jangka panjang bagi karyawannya, termasuk memberikan kesempatan beasiswa, pelatihan bersertifikat, hingga jenjang pendidikan lanjutan. Langkah ini menjadi bukti bahwa institusi tidak hanya menginginkan *output*, tetapi juga ingin meningkatkan kualitas SDM dari hulu ke hilir.

Pendekatan holistik yang dilakukan oleh BSI KCP Bima Kartini dalam pelatihan dan pengembangan terbukti mampu meningkatkan daya saing karyawan di level cabang. Karyawan tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana tugas administratif, tetapi juga sebagai duta nilai-nilai syariah kepada masyarakat luas. Hal ini selaras dengan visi BSI sebagai lembaga keuangan syariah nasional yang unggul dan berdaya saing global.

Dampak lain dari implementasi pelatihan yang efektif adalah meningkatnya kepercayaan nasabah terhadap layanan BSI. Nasabah merasa lebih nyaman dan percaya karena dilayani oleh staf yang profesional, ramah, dan paham produk perbankan syariah secara mendalam. Kepercayaan ini pada akhirnya akan

berdampak langsung terhadap pertumbuhan bisnis dan loyalitas nasabah di masa mendatang.

Secara keseluruhan, implementasi pelatihan dan pengembangan di Bank Syariah Indonesia KCP Bima Kartini Kota Bima memberikan pengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Meskipun masih ada kendala dalam teknis pelaksanaan, manfaat dari kegiatan ini jauh lebih besar jika dilakukan secara konsisten dan terarah. Maka dari itu, penguatan sistem pelatihan, evaluasi yang berkelanjutan, serta dukungan manajerial menjadi kunci dalam mempertahankan dan meningkatkan performa karyawan di era perbankan syariah yang semakin kompetitif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa implementasi pelatihan dan pengembangan memiliki peranan yang sangat signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan di Bank Syariah Indonesia KCP Bima Kartini. Pelatihan yang diberikan secara berkala, baik melalui metode tatap muka maupun daring, mampu meningkatkan kompetensi teknis, pemahaman terhadap produk syariah, serta kualitas pelayanan kepada nasabah. Karyawan merasa lebih siap dan percaya diri dalam menjalankan tugas setelah mendapatkan bekal yang sesuai dengan kebutuhan kerja mereka.

Program pengembangan karier yang dilakukan melalui *coaching*, *mentoring*, dan promosi internal juga memberikan dampak positif terhadap semangat dan loyalitas karyawan. Karyawan merasa dihargai dan diberi kesempatan untuk berkembang, sehingga memunculkan motivasi intrinsik untuk meningkatkan kinerja secara berkelanjutan. Budaya kerja yang terbentuk menjadi lebih positif, kolaboratif, dan produktif, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi kerja serta mengurangi potensi konflik di lingkungan kantor.

Meskipun demikian, pelaksanaan pelatihan dan pengembangan tidak terlepas dari sejumlah tantangan seperti keterbatasan waktu pelatihan, beban kerja harian yang tinggi, serta perlunya penyesuaian materi pelatihan dengan perkembangan teknologi digital yang pesat. Oleh karena itu, dibutuhkan strategi pelatihan yang lebih fleksibel, relevan, dan adaptif terhadap kebutuhan zaman, termasuk integrasi teknologi informasi dalam sistem pelatihan yang lebih modern dan interaktif.

Penting juga untuk dilakukan evaluasi pelatihan secara berkelanjutan guna memastikan bahwa tujuan pelatihan benar-benar tercapai. Pelibatan aktif atasan langsung dalam proses pendampingan pasca-pelatihan juga menjadi faktor penting dalam menginternalisasi materi yang telah dipelajari. Evaluasi berbasis kinerja karyawan dan umpan balik dari peserta pelatihan menjadi alat yang efektif untuk menilai dampak nyata dari proses pengembangan SDM yang telah dilaksanakan.

Secara keseluruhan, implementasi pelatihan dan pengembangan di BSI KCP Bima Kartini terbukti memberikan dampak yang positif terhadap kualitas SDM dan performa organisasi. Upaya ini tidak hanya meningkatkan kinerja individu, tetapi juga memperkuat citra profesionalisme perbankan syariah di mata masyarakat. Oleh

karena itu, penting bagi manajemen untuk terus menjaga konsistensi dan inovasi dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan sebagai investasi strategis bagi keberlangsungan dan kemajuan lembaga keuangan syariah di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bimakini. (2025, Januari). Jaksa tahan pejabat BSI Bima diduga korupsi dana KUR hampir Rp10 miliar. <https://www.bimakini.com/2025/01/jaksa-tahan-pejabat-bsi-bima-diduga-korupsi-dana-kur-hampir-rp10-miliar/>
- Daruhadi, T. (2024). *Strategi validasi data dalam penelitian kualitatif*. Surabaya: Citra Ilmu Press.
- Fatmawati, N. (2020). *Panduan penulisan karya ilmiah dan penggunaan referensi akademik*. Bandung: Penerbit Edukasi Mandiri.
- Firmansyah, D., & Saepuloh, D. (2022). Social learning theory: Cognitive and behavioral approaches. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(3), 297–324. <https://doi.org/10.55927/jiph.v1i3.2317>Formosa Publisher
- Haryono, C. G. (2020). *Ragam metode penelitian kualitatif komunikasi*. Yogyakarta: CV Jejak (Jejak Publisher).
- Judijanto, L., Wibowo, G. A., Karimuddin, H., Samsuddin, H., Patahuddin, A., Anggraeni, A. F., Raharjo, R., & Simorangkir, F. M. A. (2024). *Research design: Pendekatan kualitatif dan kuantitatif*. Jakarta: PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Kaswan. (2018). *Pelatihan dan pengembangan untuk meningkatkan kinerja karyawan*. Bandung: Alfabeta.
- Kaswan. (2022). *Pengembangan dan pelatihan*. Bandung: Alfabeta.
- Mangkunegara, A. A. P. (2017). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. Google Scholar+1 Elit+1
- Mulyana, D. (2024). *Metodologi penelitian kualitatif: Paradigma baru ilmu komunikasi dan ilmu sosial lainnya*. Bandung: Remaja Rosdakarya. E-Library BSI
- Pakaya. (2023). Implementasi sholat dhuha dalam pembentukan karakter siswa di SDN 1 Telaga. *Al-Riwayah: Jurnal Inovasi Pendidikan*, 1.
- Pugu, D. (2024). *Pengantar metodologi penelitian*. Jakarta: Mitra Cendekia Press.
- Ridhwan, M. (2025). *Teknik triangulasi dalam riset kualitatif*. Jakarta: Lentera Akademika.
- Saefuddin, T. M. T. (2023). Teknik pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif pada metode penelitian. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar*, 8.
- Sudarmanto. (2009). *Kinerja dan pengembangan kompetensi SDM: Teori, dimensi pengukuran, dan implementasi dalam organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. E-Library BSI+1 Atim Library Portal+1
- Sulaefi. (2017). Pengaruh pelatihan dan pengembangan terhadap kerja dan kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 5(1), 8–21. Jurnal Bima

- Sulistiyo, U. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. Jakarta: PT Salim Media Indonesia.
- Sulistyawati, S. (2023). Penelitian kualitatif: Metode penelitian kualitatif. *Jurnal EQUILIBRIUM*, 5.
- Waruwu, M. (2024). Pendekatan penelitian kualitatif: Konsep, prosedur, kelebihan dan peran di bidang pendidikan. *Afeksi: Jurnal Penelitian dan Evaluasi Pendidikan*, 198–211.
- Yusuf, B. (2015). *Manajemen sumber daya manusia di lembaga keuangan syariah*. Jakarta: Rajawali Pers. Inlis Lite