

Analisis Efektivitas *On The Job Training* terhadap Kinerja Pelayanan *Customer Service* Bank BRI Syariah Bandung Kc Citarum dalam Perspektif Hukum Islam

Analysis of Effectiveness on the Job Training on Performance of Service Customer Service Bank BRI Syariah Bandung Kc Citarum in The Perspective of Islamic Law

¹Billal Nurbani Haryanto, ² H. Aminuddin Irfani, SE., M.P ³ Ifa Hanifa, S.Sy., M.Si

^{1,2,3} Prodi Keuangan & Perbankan Syariah, Fakultas Syariah, Universitas Islam Bandung,

Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116

email: billalnh16@gmail.com

Abstract. On The Job Training is the process of systematically altering the behaviour of employees to achieve the goals of the organization. Training-training that give employees the knowledge and skills that are specific and can be identified for use in their current job. Bank BRI Syariah Bandung KC Citarum, as branch offices are located in the middle of the city is supposed to be preparing its employees in colonised their knowledge of Islamic banks the most particular customer service. In fact, our customer service Bank BRI Syariah KC Citarum that dealing directly with customers who come to ask some information has not been fullest in providing service to its customers. As for the formulation of the problem in this study i.e. how the implementation on the job training customer service at a Bank BRI Syariah Bandung KC Citarum, how is the performance of customer service at a Bank BRI Syariah Bandung KC Citarum, and how their effectiveness On the Job Training on performance of Service Customer Service Bank BRI Syariah Bandung KC Citarum in the perspective of Islamic law. The methods used in this research is descriptive qualitative approach, to know how big the effectiveness On the Job Training on performance of Service Customer Service Bank BRI Syariah Bandung KC Citarum in the perspective of Islamic law. The results showed that: the implementation On the job training which kept in BRI Syariah KC Citarum has been running in accordance with OJT methods according to Edy Sutrisno. OJT methods implemented in the Bank BRISyariah or better known as the Learning by Doing. Implementation of the performance of customer service at a Bank BRI Syariah KC Citarum were in accordance with applicable SOPs and in compliance with Shariah principles. The influence of the OJT against the effectiveness of the performance of customer service just to reach 54.66% which means simply had not yet reached the level of effective so that required several innovations in order to get better.

Key words: Effectiveness On The Job Training, performance of Service Customer Service

Abstrak. *On The Job Training* adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan-pelatihan yang memberikan karyawan pengetahuan dan keterampilan yang spesifik dan dapat diidentifikasi untuk digunakan dalam pekerjaan mereka saat ini. Bank BRI Syariah Bandung KC Citarum, sebagai kantor cabang yang berlokasi di tengah kota seharusnya bisa mempersiapkan para karyawannya dalam menguasai pengetahuan mereka tentang bank syariah secara maksimal khususnya *customer service*. Pada kenyataannya, *customer service* Bank BRI Syariah KC Citarum yang berhadapan langsung dengan nasabah yang datang untuk menanyakan beberapa informasi belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana pelaksanaan *on the job training customer service* di Bank BRI Syariah Bandung KC Citarum, bagaimana kinerja *customer service* di Bank BRI Syariah Bandung KC Citarum, dan bagaimana efektivitas *On the Job Training* terhadap kinerja pelayanan *Customer Service* Bank BRI Syariah Bandung KC Citarum dalam perspektif hukum Islam. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, untuk mengetahui seberapa besar efektivitas *On the Job Training* terhadap kinerja pelayanan *Customer Service* Bank BRI Syariah Bandung KC Citarum dalam perspektif hukum Islam. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: pelaksanaan *On the job training* yang dilaksanakan di BRI Syariah KC Citarum telah berjalan sesuai dengan metode OJT menurut Edy Sutrisno. Metode OJT yang dilaksanakan di Bank BRISyariah atau yang lebih dikenal dengan istilah *Learning by Doing*. Pelaksanaan kinerja *customer service* di Bank BRI Syariah KC Citarum telah sesuai dengan SOP yang berlaku dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Pengaruh OJT terhadap efektivitas kinerja *customer service* hanya mencapai angka 54,66% yang berarti cukup namun belum mencapai tingkat efektif sehingga diperlukan beberapa inovasi agar menjadi lebih baik

Kata kunci: Efektivitas On The Job Training, Kinerja pelayanan Customer Service

A. Pendahuluan

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. Untuk penyediaan sumber daya (bankir) sebagai motor penggerak operasional bank haruslah dipersiapkan sebaik mungkin, sehingga mereka memiliki kemampuan dalam menjalankan setiap transaksi dan interaksi perbankan dengan baik. Hal ini penting karena mengingat faktor pelayanan yang diberikan oleh para karyawan tersebut sangat menentukan sukses atau tidaknya bank kedepan. Untuk itu kemampuan yang telah dimiliki harus diasah terus-menerus, baik melalui pengalaman kerja maupun pendidikan dan pelatihan pengembangan karyawan.¹

Selain pelatihan perusahaan kepada para karyawannya, hal ini yang perlu diperhatikan adalah kinerja pelayanan karyawan. Kinerja pelayanan karyawan untuk perusahaan seperti bank syariah sangatlah ditentukan oleh ketersediaan SDM. Sebagai lembaga penyedia jasa perbankan syariah, kedudukan SDM di bank syariah sangatlah sentral dan strategis karena selain dituntut bekerja secara profesional sebagai bankir, juga harus memahami prinsip-prinsip syariah serta dalam bertindak laku dituntut untuk sejalan dengan norma dan prinsip syariah.

Bank BRI Syariah merupakan salah satu Bank yang berbasis syariah yang sudah terkenal di Indonesia dan jaringannya ada dimana-mana baik kantor cabang, kantor cabang pembantu, dan kantor kas. Begitupun dengan Bank Syariah Bandung KC Citarum, sebagai kantor cabang yang berlokasi di tengah kota seharusnya bisa mempersiapkan para karyawannya dapat menguasai pengetahuan mereka tentang bank syariah secara maksimal khususnya customer service, dikarenakan lokasinya yang berada ditengah kota memungkinkan semua lapisan masyarakat mudah untuk mendatanginya. Pada kenyataannya, *customer service* yang berhadapan langsung dengan nasabah yang datang untuk menanyakan informasi di Bank BRI Syariah Bandung KC Citarum belum maksimal dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, misalnya ketika nasabah deposito menanyakan kejelasan akad *mudharabah* yang dilakukan pada deposito itu seperti apa, *customer service* kurang memberikan kejelasan kepada nasabah sehingga nasabah merasa tidak puas akan informasi dan pelayanan yang diberikan². Setelah mengetahui kurangnya pengetahuan customer service mengenai produk, maka penulis akan meneliti mengapa masalah tersebut bisa terjadi.

Maka dapat dirumuskan rumusan masalah sebagai berikut: 1) Bagaimana pelaksanaan *on the job training customer service* di Bank BRI Syariah Bandung KC Citarum, 2) Bagaimana kinerja *customer service* di Bank BRI Syariah Bandung KC Citarum, 3) Bagaimana efektivitas *On the Job Training* terhadap kinerja pelayanan *Customer Service* Bank BRI Syariah Bandung KC Citarum dalam perspektif hukum Islam.

B. Landasan Teori

1. Pengertian On The Job Training

On The Job Training adalah proses secara sistematis mengubah tingkah laku

¹ Kasmir, Manajemen Perbankan, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003, edisi-1, cet.ke-4 hal.133

² Riksa Yulyana, Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan (Diklat) Pengembangan Karier Terhadap Pengetahuan *Customer Service* Mengenai Perbankan Syariah Pada Bank Bri Syariah. 2016. Hal 18

pegawai untuk mencapai tujuan organisasi. Pelatihan berkaitan dengan keahlian dan kemampuan pegawai untuk melaksanakan pekerjaan saat ini. Pelatihan memiliki orientasi saat ini dan membantu pegawai untuk mencapai keahlian dan kemampuan tertentu agar berhasil dalam melaksanakan pekerjaannya.³

Menurut pasal 1 ayat 9 Undang-Undang No. 13 tahun 2003 ketenagakerjaan, pelatihan kerja adalah keseluruhan kegiatan untuk memberi, memperoleh, meningkatkan, serta mengembangkan kompetensi kerja. Produktivitas, disiplin dan etos kerja pada tingkat keterampilan keahlian tertentu sesuai dengan jenjang dan kualifikasi jabatan dan pekerjaan.⁴ Sasaran pelatihan Sumber Daya Manusia (SDM) adalah sebagai berikut :⁵

- a. Meningkatkan produktivitas kerja
 - b. Meningkatkan mutu kerja
 - c. Meningkatkan ketepatan dalam perencanaan SDM
 - d. Meningkatkan moral kerja
 - e. Menjaga kesehatan dan keselamatan
 - f. Menunjang pertumbuhan pribadi
2. Pengertian Kinerja Pelayanan

Kinerja berasal dari pengertian *performances*. Ada pula yang memberikan pengertian *performance* sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerja, tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung.⁶ Adapun pengertian lainnya, kinerja adalah kemampuan yang dimiliki oleh individu dalam melakukan sesuatu pekerjaan sehingga terlihat prestasi pekerjaannya dalam mencapai tujuan.⁷

Pelayanan menurut bahasa adalah perbuatan, yaitu perbuatan untuk menyediakan segala yang diperlukan orang lain. Kotler mendefinisikan pelayanan atau jasa sebagai segala tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangibles* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Menurut Simanjuntak, ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kinerja pelayanan karyawan, yaitu,⁸

- a. Pelatihan
 - b. Mental dan kemampuas fisik karyawan
 - c. Hubungan antara atasan dan bawahan
3. Konsep Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Untuk menjadi besar dan berkembang, suatu perusahaan harus memperhatikan kualitas pelayanan yang ditawarkan untuk menjaga kepuasan para pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik memiliki makna bahwa nilai yang ditawarkan oleh suatu produk, harus sesuai dengan yang dijanjikan. Disinilah kejujuran dan tanggung jawab dari perusahaan harus disampaikan sehingga dapat memberikan

³ Veithzal Rivai, Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik, Jakarta. PT Raja Grafindo Persada. 2009. Hal 212

⁴ Henry Simamora, Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta, Penerbitan STIE YKPN. 2004. Edisi III cet ke 1, hal 273

⁵ Edy Sutrisno. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta. Kencana. 2009. Cet ke-1. Hal 74

⁶ Wibowo, Manajemen Kinerja, Jakarta. PT Raja Grafindo Persada 2007. Hal 7

⁷ Hadari Nawawi. Administrasi Pendidikan. Jakarta. PT Gunung Agung. 1996. Cet ke-13 hal 34

⁸ Edy Sutrisno, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta, Kencana, 2009, cet ke- 1, hal. 109-110

nilai lebih bagi para pelanggan.⁹

Berkaitan dalam hal kehidupan bermasyarakat, merupakan suatu kewajiban bagi setiap muslim untuk berbuat baik kepada sesamanya termasuk dalam hal pelayanan. Sebagai muslim, harus disadari bahwa apapun yang dilakukan tidak hanya untuk materi, tetapi juga bernilai ibadah dan segala sesuatu yang dikerjakan akan diminta pertanggungjawabannya di akhirat. Oleh karena itu, penting untuk diterapkan prinsip umum etika bisnis islam yang harus dimiliki oleh setiap karyawan perusahaan dalam bermuamalah.

4. Pengertian Customer Service

Istilah customer service secara khusus digunakan untuk dunia perbankan. Artinya memang ada bagian yang khusus melayani nasabah dengan nama customer service. Customer service memegang peranan penting di berbagai perusahaan. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang customer service adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan nasabah.

Customer service bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah yang bersangkutan dengan berbagai cara. Selain itu customer service juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas customer service merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.

Tugas, Fungsi dan Tanggung Jawab *Customer Service*¹⁰

- a. *Customer service* berfungsi sebagai pintu gerbang dan pusan informasi yang memulai dan membuka hubungan baru antara nasabah dengan bank.
- b. Memahamin *product knowledge* dari bank yang bersangkutan
- c. Memperkenalkan dan siap melayani dengan memberikan informasi yang sejelas-jelasnya kepada nasabah mengenai produk-produk yang ada.
- d. Membimbing nasabah dalam pengisian formulir aplikasi maupun formulir-formulir lainnya.
- e. Merupakan teman terpercaya untuk menangani keluhan nasabah.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain.¹¹ Dalam hal ini penulis melakukan penelitian dan pengumpulan data-data informasi secara lengkap dari hasil wawancara terstruktur dengan *customer service* yang telah melakukan pelatihan *on the job training* dari BRI Syariah KC Citarum dan Standar Operasional Perusahaan.

1. Pelaksanaan On The Job Training Customer Service

Pendidikan dan pelatihan pengembangan karier di BRISyariah KC Citarum untuk meningkatkan pengetahuannya khususnya customer service yaitu dengan metode learning by doing jadi dimana setiap karyawannya setelah lolos seleksi dan kemudian dilakukan training 3 bulan dimana karyawan tersebut menjalani kelas materi selama 1 minggu kemudian setelah itu peserta OJT

⁹ Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula, *Syariah Marketing*, Bandung, Mizan, 2006. Cet-3, hal. 187

¹⁰ Modul Sistem dan Prosedur, cash and teller, Jakarta, Bank Mini Universitas Gunadarma, 1997, hal. 3-4

¹¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Bisnis*, CV. Alfabeta, Bandung, 2004, Hlm 11.bs

mengamati para seniornya menjalani tugasnya selama 1 minggu, kemudian para peserta OJT mempraktikannya langsung didepan para nasabah masing-masing selama 1 bulan di tiap divisi dengan diawasi supervisor pada bagian frontliner dan back office dengan menggunakan metode *learning by doing*. *Customer service* yang sudah melakukan training akan diberikan pembekalan dasar syariah dimana di dalamnya dibahas tentang apa itu syariah, akad-akad apa saja yang digunakan dalam bank syariah dan lain sebagainya. Karyawan langsung praktik berhadapan langsung dengan nasabah. Seorang *customer service* langsung ditempatkan dibagian front liner untuk melayani setiap nasabah yang datang. Oleh karena itu *learning by doing* yang dipilih karena karyawan bisa langsung belajar mempraktikan langsung sambil bekerja. Metode ini dilakukan agar pihak BRISyariah bisa menilai posisi apa yang cocok untuk peserta OJT setelah masa pelatihan usai.

2. Kinerja Customer Service

Kinerja Customer Service yang dilihat dari 7 aspek yaitu tanya info produk jangka panjang, buka Rekening, knowledge syariah, skill Customer Service, sikap Customer Service, penampilan dan area kerja Customer Service, performa Customer Service. Dari ketujuh aspek tersebut penampilan dan area kerja customer service memiliki persentase paling tinggi yaitu sebesar 94,45% dan sebaliknya aspek knowledge syariah memiliki persentase paling rendah yaitu sebesar 30,34% dibandingkan aspek-aspek lainnya dengan nilai rata-rata penilaian diangka 54,66%.

3. Analisis Efektivitas *On the Job Training* Terhadap Kinerja Pelayanan *Customer Service* Bank BRISyariah Bandung KC Citarum Dalam Perspektif Hukum Islam

Setelah peneliti melakukan penelitian terhadap efektifitas *On the Job Training* terhadap kinerja *customer service* bank BRISyariah Bandung KC Citarum, peneliti kemudian melakukan analisis terhadap manfaat OJT untuk karyawan dan untuk perusahaan yang berdasarkan dengan teori James L Gibson yang peneliti kemukakan di bab 2. Diantaranya :¹²

Manfaat untuk karyawan :

- a. Membantu karyawan dalam membuat keputusan dan pemecahan masalah yang lebih efektif.
- b. Melalui pelatihan, variabel pengenalan, pencapaian prestasi, pertumbuhan, tanggung jawab dan kemajuan dapat diinternalisasi dan dilaksanakan.
- c. Membantu mendorong dan mencapai pengembangan diri dan rasa percaya diri.
- d. Membantu karyawan mengatasi stres, tekanan, frustrasi, dan konflik.
- e. Memberikan informasi tentang meningkatnya pengetahuan, keterampilan komunikasi dan sikap.

Manfaat untuk perusahaan :

- a. Mengarahkan untuk meningkatkan profitabilitas atau sikap yang lebih positif terhadap orientasi profit.
- b. Memperbaiki pengetahuan kerja dan keahlian pada semua *level* perusahaan.
- c. Memperbaiki moral SDM
- d. Membantu karyawan untuk mengetahui tujuan perusahaan

¹²Veithzal Rivai, Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik, Jakarta. PT Raja Grafindo Persada. 2009. Hal 217

- e. Membantu menciptakan *image* perusahaan yang lebih baik

D. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dalam penelitian ini, peneliti menyimpulkan beberapa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Pelaksanaan *On the job training* yang dilaksanakan di BRISyariah KC Citarum adalah telah berjalan sesuai dengan metode OJT menurut Edy Sutrisno. Metode OJT yang dilaksanakan di Bank BRISyariah atau yang lebih dikenal dengan istilah *Learning by Doing* dengan melakukan pengarahan materi mengenai situasi pekerjaan yang akan dihadapi dan dasar-dasar perbankan syariah.
2. Pelaksanaan kinerja *customer service* di Bank BRI Syariah KC Citarum telah sesuai dengan SOP yang berlaku dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. *Customer service* pun telah menjelaskan dengan detail, menyampaikan informasi dengan jujur, bertindak dengan adil, dan dalam hal berpakaian dan tingkah laku *customer service* telah terjaga sesuai dengan syariat, tidak mengumbar aurat dan tidak kasar tingkah lakunya.
3. Pengaruh OJT terhadap kinerja *customer service* hanya mencapai angka 54,66% yang berarti cukup namun belum mencapai tingkat efektif sehingga diperlukan beberapa inovasi agar menjadi lebih baik.

Daftar Pustaka

- Edy Sutrisno. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana.
- Hadari Nawawi. 1996. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: PT Gunung Agung
- Henry Simamora. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Penerbitan STIE YKPN
- Hermawan Kartajaya dan Muhammad Syakir Sula. 2006. *Syariah Marketing*. Bandung: Mizan
- Kasmir. 2003. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Modul Sistem dan Prosedur, Cash and Teller. 1997. Jakarta: Bank Mini Universitas Gunadarma
- Riksa Yulyana. 2016. *Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan (Diklat) Pengembangan Karier Terhadap Pengetahuan Customer Sevice Mengenai Perbankan Syariah Pada Bank Bri Syariah*. Bandung: Fakultas Syariah Unisba
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta
- Veithzal Rivai. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada