

**PENGARUH PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PERBANKAN SYARIAH  
(STUDI PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk.  
CABANG MALANG)**

**SKRIPSI**



Oleh

**RIFA'ATUL MAHMUDAH**

**NIM : 10510130**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2014**

**PENGARUH PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PERBANKAN SYARIAH  
(STUDI PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk.  
CABANG MALANG)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada:  
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh

**RIFA'ATUL MAHMUDAH**

**NIM : 10510130**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2014**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN  
SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN PERBANKAN SYARIAH  
(STUDI PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk.  
CABANG MALANG)**

**SKRIPSI**

Oleh

**RIFA'ATUL MAHMUDAH**

NIM : 10510130

Telah disetujui 09 Januari 2014  
Dosen Pembimbing,

**Dr. Achmad Sani Supriyanto, SE. M.Si**  
NIP. 19720212200312 1 003

Mengetahui:  
Ketua Jurusan,

**Dr. H. Misbahul Munir, Lc.,M.EI**  
NIP. 19750707 200501 1 005



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rifa'atul Mahmudah  
NIM : 10510130  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen

menyatakan bahwa “**Skripsi**” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

**PENGARUH PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PERBANKAN SYARIAH (STUDI PADA PT. BANK MUAMALAT INDONESIA Tbk. CABANG MALANG)**

adalah hasil karya saya sendiri, bukan “**duplikasi**” dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada “**klaim**” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab Dosen Pembimbing dan atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 09 Januari 2014  
Hormat saya,

Rifa'atul Mahmudah  
NIM : 10510130

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT, karena atas rahmat dan hidayah-Nya penelitian ini dapat terselesaikan dengan judul “Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan Perbankan Syariah (Studi pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Malang)”.

Shalawat dan salam semoga tetap tercurahkan kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW yang telah membimbing kita dari kegelapan menuju jalan kebaikan, yakni Din al-Islam.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak akan berhasil dengan baik tanpa adanya bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Mudjia Rahardjo.,M.Si selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. H. Salim Al-Idrus, MM., M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Dr. Achmad Sani Supriyanto, SE., M.Si, selaku dosen pembimbing skripsi.
4. Bapak Dr. H. Misbahul Munir, Lc.,M.EI selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
5. Bapak dan ibu dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
6. Ibu, ayah, adik, dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan secara moril dan spirituil.
7. Bapak Fais selaku manajer personalia PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Malang dan sekaligus pembimbing lapangan
8. Seluruh karyawan PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Malang yang telah membantu dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.

9. Teman-teman ekonomi 2010 yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi ini.
10. Dan seluruh pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif demi kesempurnaan penulisan ini. Penulis berharap semoga karya yang sederhana ini dapat bermanfaat dengan baik bagi semua pihak. Amin ya Robbal ‘Alamin...

Malang, 09 Januari 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat penelitian .....	8
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Penelitian Terdahulu .....	9
B. Landasan Teori .....	14
1. Kinerja .....	14
2. Pelatihan .....	29
3. Pengembangan .....	44
C. Model Konsep .....	54
D. Model Hipotesis .....	54
E. Hipotesis .....	55
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Lokasi Penelitian .....	56
B. Jenis dan Pendekatan Penelitian .....	56
C. Populasi dan Sampel .....	57
D. Teknik Pengambilan Sampel .....	57
E. Data dan Sumber Data .....	57
F. Teknik Pengumpulan Data .....	58
G. Definisi Operasional Variabel .....	59
H. Metode Analisis Data .....	63
<b>BAB IV PAPARAN DATA DAN EMBAHASAN HASIL PENELITIAN</b>	
A. Paparan Data Hasil Penelitian .....	72
1. Profil Perusahaan .....	72
2. Visi dan Misi .....	75

3. Struktur Organisasi .....	75
4. Produk dan Layanan .....	79
B. Hasil Analisis Data .....	84
1. Gambaran Umum Responden .....	84
2. Deskripsi Variabel Penelitian .....	87
3. Analisis Uji Instrumen Data .....	96
4. Uji Asumsi Klasik.....	98
5. Analisis Regresi Linier Berganda .....	101
6. Pengujian Hipotesis .....	102
C. Pembahasan Data Hasil Penelitian .....	105
1. Uji Simultan (Uji F).....	105
2. Uji Parsial (Uji t).....	109
3. Variabel yang Dominan .....	114

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	115
B. Saran .....	116

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>117</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jadwal Kegiatan Pengembangan SDM Bank Muamalat .....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 2.2	Rekapitulasi Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu .....	14
Tabel 3.1	Skala Likert .....	59
Tabel 3.2	Definisi Operasi Variabel.....	62
Tabel 3.3	Kaidah Keputusan Durbin Watson .....	67
Tabel 4.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Responden .....	84
Tabel 4.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Umur .....	85
Tabel 4.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	85
Tabel 4.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	86
Tabel 4.5	Distribusi Frekuensi Item-item Variabel Kinerja.....	87
Tabel 4.6	Distribusi Frekuensi Item-item Variabel Pelatihan.....	90
Tabel 4.7	Distribusi Frekuensi Item-item Variabel Pengembangan .....	93
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas.....	96
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas .....	97
Tabel 4.10	Uji Multikolinearitas .....	98
Tabel 4.11	Uji Heteroskedastisitas.....	99
Tabel 4.12	Uji Autokorelasi .....	99
Tabel 4.13	Uji Normalitas.....	100
Tabel 4.14	Rekapitulasi Hasil Nilai Regresi Berganda.....	101
Tabel 4.15	Jadwal Kegiatan Pengembangan SDM Bank Muamalat .....	106

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konsep .....	54
Gambar 2.2 Model Hipotesis .....	54

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Struktur Organisasi PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Malang
- Lampiran 2 Lembar Kuisisioner
- Lampiran 3 Karakteristik Responden
- Lampiran 4 Data Kuisisioner
- Lampiran 5 Distribusi Item
- Lampiran 6 Hasil Uji

## ABSTRAK

Mahmudah, Rifa'atul. 2014, SKRIPSI. Judul: "*Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Karyawan Perbankan Syariah (Studi pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk. Cabang Malang*"

Pembimbing : Dr. Achmad Sani Supriyanto, SE., M.Si.

Kata Kunci : Pelatihan, Pengembangan, Kinerja Karyawan.

---

Perkembangan usaha perbankan di Indonesia semakin pesat ditandai dengan semakin banyaknya bank yang menawarkan jasa layanannya. Untuk itu, bank harus memiliki karyawan yang dapat melakukan pelayanan yang maksimal bagi nasabahnya. Dengan melakukan pelayanan yang maksimal bagi nasabahnya, bank akan dapat beroperasi dengan baik dan dapat bertahan dalam persaingan dunia bisnis perbankan yang semakin pesat. Untuk memaksimalkan pelayanan dalam perbankan, pelaksanaan program pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia ditujukan untuk peningkatan kinerja karyawan. Dengan meningkatnya kinerja karyawan, diharapkan pelayanan terhadap nasabah juga akan meningkat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji, menganalisis, dan membahas apakah variabel pelatihan dan variabel pengembangan berpengaruh simultan, parsial dan berpengaruh dominan terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian ini akan menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan 54 responden, dengan data primer dan data sekunder yaitu survey langsung dengan menyebarkan angket dengan menggunakan skala likert. Kemudian analisis datanya menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan regresi linier berganda.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kedua variabel bebas berpengaruh terhadap kinerja dengan nilai  $F_{hitung} > F_{tabel}$  sebesar  $(28,348 > 3,23)$ , hal tersebut menunjukkan pengaruh positif terhadap peningkatan kinerja. Kemudian secara parsial kedua variabel bebas mempunyai pengaruh signifikan ( $t_{hitung} > t_{tabel}$ ) terhadap kinerja dengan variabel pelatihan sebesar  $2,549 > 2,006$  dan variabel pengembangan sebesar  $3,535 > 2,006$ . Namun pada penelitian ini variabel pengembangan yang lebih dominan dengan koefisien regresi sebesar 0,433.

## **ABSTRACT**

Mahmudah, Rifa'atul. 2014. *THESIS*. Title: "The Influence of Training and Developing Human Resources Towards The Employees' Performance of Syaria Banking: PT Bank Muamalat Indonesia Tbk. Malang".

Advisor : Dr. Achmad Sani Supriyanto, SE.,M.Si.

Key words : Training, Developing, Employee's Performance.

---

*The vast development of banking in Indonesia is signed by the increasing number of banks which offer their services. For that reason, a bank should have employees who are capable in maximally serving its clients. By doing this, a bank is expected to be well operated and be able to survive in the strict competition of business of banking. Thus, in order to maximize the banking service, the implementation of training and developing human resources program is urgently needed. By the increasing of employees' performance, the bank services towards the clients are also projected to be advanced.*

*The objective of this study is to examine, analyze, and discuss whether the variable of training and developing human resources simultaneously, partially, and dominantly influence the employees' performance. Further, quantitative method is employed in this research. 54 respondents are chosen in this research together with primary and secondary data: direct survey by spreading questionnaire which uses likert scale. Furthermore, validity and reliability test and multiple linear regression are employed in the data analysis.*

*The result of the study exhibits that both variables simultaneously influence the employees' performance with value  $F_{test} > F_{table}$  ( $28,348 > 3,23$ ), which further shows a positive influence towards the developing performance. Moreover, both independent variables have a significant effect ( $t_{test} > t_{table}$ ) towards employees' performance with training variable  $2,549 > 2,006$  and developing variable with value  $3,535 > 2,006$ . However, in this research, the developing variable is predominant over the training variable with regression coefficient 0,433.*

## المستخلص

المحمودة، رفعة. عام ٢٠١٤ . أطروحة . الموضوع : " تأثير التدريب وتنمية الموارد البشرية علي الموظف للعمل المصرفي في الإسلاميه (دراسات عن بي تي بنك معاملات

إندونيسيا تي بي كي فرع مالانج)

مشرف : د. أحمد ساني سوبرينطا، الماجستير

الكلمات الرئيسية : التدريب، والتنمية ، والموظفين الأداء.

تطوير العمل المصرفي في إندونيسيا نمت بسرعة التي تتميز تزايد البنوك التي تقدم خدماتها. لذلك، يجب أن يكون البنك الموظفين الذين يمكن أن تفعل أقصى خدمة للعملاء. عن طريق الحد لأقصى الخدمة لعملائها ، فإن البنك تكون قادرة على العمل بشكل صحيح ، ويمكن البقاء على قيد الحياة في العالم التنافسية لل عمل المصرفي يتزايد بسرعة . ل تحقيق أقصى قدر من الخدمات في مجال الخدمات المصرفية ، وتنفيذ برامج التدريب و تنمية الموارد البشرية التي تهدف إلى تحسين أداء الموظفين . مع زيادة الأداء للموظف، ومن المتوقع أيضا خدمة العملاء في الزيادة. الغرض من هذه الدراسة هو دراسة وتحليل و مناقشة ما إذا كانت المتغيرات التدريب و متغيرا تؤثر على تطور نفوذ في وقت واحد، و المهيمنة على جزئية أداء الموظف. و هذا البحث استخدام البحث الكمي. يستخدم هذه الدراسة ٥٤ المشاركين، و البيانات الأولية و البيانات الثانوية مباشرة إلى الاستبيان انتشار استخدام مقياس ليكرت. ثم استخدم تحليل بيانات الاختبار، وصحة، واختبار الموثوقية، و الانحدار الخطي المتعد.

استنادا إلى نتائج الدراسة أظهرت أن اثنين في وقت واحد المتغيرات المستقلة تؤثر على أداء مع قيمة ف العدد أعظم من ف جدول بنسبة ( ٢٨,٣٤٨ < ٢٣,٣ ) ، فإنه يظهر له تأثير إيجابي على تحسين الأداء. ثم جزئية اثنين من المتغيرات المستقلة لها تأثير كبير (ر العدد < ر الجدول) على أداء المتغيرات تدريب ٢,٥٩ < ٢,٠٠٦ و لتطوير متغير ٣,٥٣٥ < ٢,٠٠٦ . ومع ذلك ، في هذه الدراسة تطوير متغير أكثر المهيمنة مع معامل الانحدار من ٠,٤٣٣ .