

**TELAAH PROGRAM PENGEMBANGAN
SUMBER DAYA MANUSIA DIVISI MARKETING
TERHADAP PENINGKATAN KINERJA PERUSAHAAN :
STUDI KASUS PADA PD. BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) BANK
KARANGANYAR**



TUGAS AKHIR

**Disusun untuk Memenuhi Tugas-tugas dan Memenuhi Persyaratan
Mencapai Gelar Ahli Madya Program Studi Diploma 3 Keuangan dan
Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret
Surakarta**

Disusun Oleh :

DHUKHA IKHWAN FAUZI

F3614038

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 KEUANGAN DAN PERBANKAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA**

ABSTRAK

TELAAH PROGRAM PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DIVISI MARKETING TERHADAP PENINGKATAN KINERJA PERUSAHAAN : STUDI KASUS PADA PD. BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) BANK KARANGANYAR

Dhukha Ikhwan Fauzi
NIM. F3614038

Penulisan Tugas Akhir ini dilatar belakangi oleh pengembangan yang dilakukan PD. Bank Perkreditan Rakyat(BPR) Bank Karanganyar dalam hal meningkatkan kinerja sumber daya manusia. Penelitian ini bertujuan untuk(1) mengetahui jenis-jenis program pengembangan sumber daya manusia yang diberikan PD. BPR Bank Karanganyar, (2) mengetahui pengaruh program pengembangan sumber daya manusia terhadap kualitas kinerja karyawan pada PD BPR Bank Karanganyar, dan (3) mengetahui masalah-masalah yang menjadi kendala dalam pelaksanaan program pelatihan dalam peningkatan kinerja karyawan PD. BPR Bank Karanganyar. Metode dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu suatu mekanisme kerja penelitian yang mengandalkan uraian deskriptif kalimat yang disusun secara sistematis mulai dari menghimpun data hingga menafsirkan dan melaporkan hasil penelitian. Penulis melakukan pengamatan dan pengumpulan data secara langsung dari objek penelitian yaitu PD BPR Bank Karanganyar selama kegiatan magang. Penulis memperoleh data berupa laporan keuangan tahun 2014 – 2016 dan data terkait program pengembangan yang dilakukan PD BPR Bank Karanganyar tahun 2014 - 2016. Selain itu penulis juga menggunakan referensi dari berbagai sumber yang terkait dengan masalah tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1)PD BPR Bank Karanganyar dari tahun 2014 - 2016 hanya memberikan 3 (tiga) pelatihan pada bagian marketing. (2) Pengaruh pelatihan yang diadakan PD BPR Bank Karanganyar terhadap bagian marketing cenderung berdampak positif bagi bank. (3)Masalah yang menjadi kendala dalam pelaksanaan program pelatihan yaitu kualifikasi pelatihan yang kurang jelas dan minimnya pelatihan bagian marketing. Hal itu ditunjukan dengan adanya peningkatan setelah pelatihan yaitu perkembangan kredit yang disalurkan dan NPL dari tahun 2014 - 2016 selalu mengalami perkembangan yang bagus. Namun, dalam hal ini PD BPR Bank Karanganyar perlu menambah pelatihan bagian marketing dan mengevaluasi tentang pelatihan teknik merevisi perjanjian kredit maupun analisis kredit serta menambah evaluasi pada bagian pengkualifikasian pelatihan dan penentuan sumber daya manusia yang mengikuti pelatihan agar PD BPR Bank Karanganyar semakin berkembang dan mampu bersaing dengan bank lain.

Kata Kunci : Sumber Daya Manusia (SDM), Peningkatan Sumber Daya Manusia, PD. BPR Bank Karanganyar

ABSTRACT

RESEARCH OF HUMAN RESOURCE DEVELOPMENT PROGRAM FOR THE MARKETING DIVISION ON COMPANY PERFORMANCE IMPROVEMENT : CASE STUDY ON PD. BANK PERKREDITAN RAKYAT (BPR) BANK KARANGANYAR

Dhukha Ikhwan Fauzi
NIM. F3614038

The writing on this final project is based on the development that has been done by PD. Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Bank Karanganyar in terms of improving the performance of the human resource. The purpose of this study to (1) know the types of human resource development programs that provided by PD. BPR Bank Karanganyar, (2) know the influence of human resource development programs on quality of employee performance of PD BPR Bank Karanganyar, and (3) to know the problems that become obstacles on the implementation of training programs in improving the performance of PD. BPR Bank Karanganyar employee. The method used in this study is qualitative descriptive analysis in which the mechanism of research work that relies on descriptive sentences are arranged systematically from collecting data to interpret and report the results of research. The author did the observations and data collection directly from the object of research in PD BPR Bank Karanganyar during the internship. The authors obtained data in the form of financial statements of 2014 - 2016 and data related to development programs implemented by PD BPR Bank Karanganyar during 2014 - 2016. Furthermore, the author also used the references from various sources related to the problems. The results showed that (1) PD BPR Bank Karanganyar from 2014 - 2016 only gave 3 (three) training in marketing section. (2) The effect of training conducted by PD BPR Bank Karanganyar toward the marketing department tends to have a positive impact for the bank. (3) Problems that become obstacles in the implementation of the training program is the lack of clear training qualifications and lack of marketing department training. It is shown by the improvement after the training, by the development of distributed credit and NPLs from 2014 to 2016. However, in this case PD BPR Bank Karanganyar need to increase the training of marketing department and evaluate about the training methods of revising credit agreement or credit analysis, then adding the evaluation of training qualification section and become selective on human resources who participated in training so that PD BPR Bank Karanganyar continues to grow and be able to compete with other banks.

Key Words : Human Resources, Improvement of Human Resources, PD. BPR Bank Karanganyar

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan judul :

**TELAAH PROGRAM PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
DIVISI MARKETING TERHADAP PENINGKATAN KINERJA
PERUSAHAAN : STUDI KASUS PADA PD. BANK PERKREDITAN
RAKYAT (BPR) BANK KARANGANYAR**

Disusun oleh :

Nama : Dhukha Ikhwan Fauzi

NIM : F3614038

Disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diujikan di hadapan Penguji Tugas Akhir
Program Studi Diploma 3 Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Surakarta, 11 Desember 2017

Dosen Pembimbing,



Johadi. S.E., M.Sc.
NIP. 1980091420151201

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir dengan judul :

**TELAAH PROGRAM PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
DIVISI MARKETING TERHADAP PENINGKATAN KINERJA
PERUSAHAAN : STUDI KASUS PADA PD. BANK PERKREDITAN
RAKYAT (BPR) BANK KARANGANYAR**

Telah disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Diploma 3 Keuangan dan Perbankan

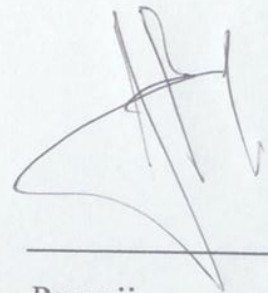
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, 2017

Tim Penguji Tugas Akhir

Nugraha Saputra, SE., M.Ec.Dev

NIP. 1982021420160301



Penguji

Johadi, S.E., M.Sc.

NIP. 1980091420151201



Pembimbing

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta :

Nama : Dhukha Ikhwan Fauzi
NIM : F3614038
Program Studi : Diploma 3 Keuangan dan Perbankan
Judul Tugas Akhir : Telaah Program Pengembangan Sumber Daya Manusia Divisi Marketing Terhadap Peningkatan Kinerja Perusahaan : Studi Kasus Pada PD Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Bank Karanganyar

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya susun ini adalah benar – benar merupakan hasil karya sendiri, dan bukan merupakan hasil jiplakan atau saduran dari karya orang lain.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan ijazah dan pencabutan gelar akademik.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Surakarta, 11 Desember 2017

Mahasiswa,
METERAI TEMPEL
TGL. 12/12/2017
NO. DAFTAR 635792184
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Dhukha Ikhwan Fauzi
NIM. F3614038

MOTTO

Belajarliah, karena ilmu itu lebih menghias pemuda dalam berkata, daripada sekedar pakaian yang mempesona orang yang melihatnya.

(Imam Syafi'i)

Don't be sad, Allah is with us.

(Penulis)

Jangan takut jatuh, karena yang tidak pernah memanjatlah yang ttidak pernah jatuh. Jangan takut gagal, karena yang tidak pernah gagal hanyalah orang-orang yang tidak pernah melangkah. Jangan takut salah, karena dengan kesalahan yang pertama kita dapat menambah pengetahuan untuk mencari jalan yang benar pada langkah yang kedua.

(Buya Hamka)

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk
Ibu dan kedua kakakku (Andis dan Itsnaini)
yang selalu memberi dukungan semangat di setiap
kegiatan dan keluh kesahku selama ini

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga Laporan Tugas Akhir dengan Judul **Telaah Program Pengembangan Sumber Daya Manusia Divisi Marketing Terhadap Peningkatan Kinerja Perusahaan : Studi Kasus Pada PD Bank Perkreditan Rakyat (BPR) Bank Karanganyar** ini dapat diselesaikan dengan baik. Tugas Akhir ini membahas secara rinci mengenai program pengembangan sumber daya manusia divisi marketing terhadap peningkatan kinerja perusahaan di PD. BPR Bank Karanganyar.

Laporan Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma 3 Keuangan dan Perbankan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dalam kesempatan ini penulis sampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang membantu penyusunan laporan Tugas Akhir ini:

1. Dr. Hunik Sri Runing selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Drs. Kresno Sarosa Pribadi selaku Ketua Program Studi Diploma III Keuangan dan Perbankan FEB UNS.
3. Johadi, S.E., M.Sc. selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang selama ini telah meluangkan waktu untuk membimbing, menguji dan memberi arahan/saran/ masukan kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir.

4. Sudarusnan, S.E. selaku Direktur Utama dan Arie R. Sulistyanto, S. Sos. selaku Kepala Bagian Umum serta seluruh staf/karyawan PD. BPR Bank Karanganyar yang telah memberikan bimbingan, informasi, dan data yang dibutuhkan untuk penulisan Tugas Akhir.
5. Ibu dan kedua kakak saya yang memberikan dukungan serta do'a.
6. Keluarga kecil masa kuliah Faizal Asy'ari, Bagus Krishna, Taufik Hidayat, Naufal Ikko Praditya, Susi Wardani, Maulia Siti, Surya Adi Saputra dan Pradika Arif Anggara Putra serta teman satu angkatan D3 Keuangan Perbankan 2014 yang selalu memberikan dukungan.
7. Rekan-rekan alumni Imam Syuhodo yang turut memberi dukungan/*support* kepada saya khususnya sahabat-sahabat saya Ahmad Zein, Hasna Nada, Syelviana dan Muthmainnah.

Penulis menyadari sepenuhnya atas kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Semoga karya sederhana ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surakarta,

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------|-------|
| HALAMAN JUDUL..... | i |
| ABSTRAK | ii |
| ABSTRACT | iii |
| HALAMAN PERSETUJUAN..... | iv |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | v |
| HALAMAN PERNYATAAN | vi |
| MOTTO | vii |
| PERSEMBAHAN..... | viii |
| KATA PENGANTAR | ix |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR TABEL..... | xv |
| DAFTAR GAMBAR | xvi |
| DAFTAR GRAFIK..... | xvii |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xviii |
| BAB I PENDAHULUAN | |

| | |
|-------------------------------|----|
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 6 |
| C. Tujuan Penelitian | 6 |
| D. Manfaat Penelitian | 7 |
| E. Metode Penelitian..... | 8 |
| F. Teknik Pembahasan..... | 10 |
| G. Sistematika penulisan..... | 11 |

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

| | |
|---------------------------------------------------|----|
| A. Bank | 12 |
| 1. Pengertian Bank | 12 |
| 2. Jenis Bank..... | 13 |
| 3. Fungsi Bank..... | 19 |
| 4. Asas dan Tujuan Bank..... | 20 |
| B. Bank Perkreditan Rakyat..... | 21 |
| 1. Pengertian Bank Perkreditan Rakyat..... | 21 |
| 2. Kegiatan Usaha Bank Perkreditan Rakyat | 22 |
| C. Sumber Daya Manusia | 22 |
| 1. Pengertian Sumber Daya Manusia | 24 |
| 2. Masalah Sumber Daya Manusia..... | 26 |
| D. Manajemen Sumber Daya Manusia | 29 |
| 1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia | 29 |
| 2. Komponen Manajemen Sumber Daya Manusia..... | 31 |
| 3. Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia | 33 |

| | | |
|------------------------|----------------------------------------------|----|
| 4. | Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia | 33 |
| E. | Pengembangan Sumber Daya Manusia..... | 34 |
| 1. | Pengertian Pengembangan | 34 |
| 2. | Tujuan Pengembangan..... | 35 |
| 3. | Jenis Pengembangan | 37 |
| 4. | Manfaat Pengembangan..... | 38 |
| 5. | Langkah Pengembangan | 41 |
| 6. | Program Pengembangan | 42 |
| F. | Pemasaran | 44 |
| 1. | Pengertian Pemasaran | 44 |
| 2. | Pengertian Pemasaran Bank..... | 45 |
| 3. | Tujuan Pemasaran Bank | 45 |
| 4. | Konsep Pemasaran Bank | 46 |
| G. | Penelitian Sebelumnya | |
| H. | Originalitas Penelitian..... | |
| I. | Kerangka Pemikiran..... | |
| BAB III PEMBAHASAN | | |
| A. | Gambaran Umum PD. BPR Bank Karanganyar | 50 |
| 1. | Sejarah Perusahaan..... | 50 |
| 2. | Lokasi Perusahaan..... | 51 |
| 3. | Visi dan Misi Perusahaan..... | 52 |
| 4. | Struktur Organisasi | 53 |
| 5. | <i>Job Description</i> | 55 |

| | | |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 6. | Produk Perusahaan | 63 |
| B. | Pembahasan Rumusan Masalah | 65 |
| 1. | Jenis-jenis Program Pelatihan Divisi Marketing di PD. BPR Bank Karanganyar | 65 |
| 2. | Pengaruh Program Pelatihan Karyawan Divisi Marketing Bagi PD. BPR Bank Karanganyar | 70 |
| 3. | Masalah-masalah Yang Menjadi Kendala Dalam Pelaksanaan Program Pelatihan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan .. | 79 |
| BAB IV PENUTUP | | |
| A. | Kesimpulan | 81 |
| B. | Saran..... | 83 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |
| LAMPIRAN | | |

DAFTAR TABEL

| Tabel | Halaman |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 2.1 Penelitian Sebelumnya | 47 |
| 3.1 Program Pengembangan Divisi Marketing di PD BPR Bank Karanganyar | 89 |
| 3.2 Jumlah Gugatan yang Masuk Pada PD BPR Bank Karanganyar | 70 |
| 3.3 Laju Pertumbuhan Kredit yang Diberikan, NPL dan Kredit Bermasalah | 71 |
| 3.4 Jumlah Nasabah Bermasalah..... | 75 |

DAFTAR GAMBAR

| Gambar | Halaman |
|-------------------------------------------------------|---------|
| 2.1 Kerangka Pemikiran..... | 50 |
| 3.1 Struktur Organisasi PD. BPR Bank Karanganyar..... | 54 |

DAFTAR GRAFIK

| Grafik | Halaman |
|------------------------------------------------------------------------------|---------|
| 3.1 Kredit yang Diberikan PD BPR Bank Karanganyar..... | 72 |
| 3.2 Jumlah NPL di PD BPR Bank Karanganyar | 73 |
| 3.3 Jumlah Kredit Bermasalah di PD BPR Bank Karanganyar..... | 74 |
| 3.4 Trend Jumlah Nasabah yang Bermasalah di PD BPR Bank Karanganyar | 76 |

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Laporan Keuangan PD BPR Bank Karanganyar 2014 - 2016

Lampiran 2. Program Pelatihan pada PD BPR Bank Karanganyar 2014-2016

Lampiran 3. Surat Keterangan Nilai Magang

Lampiran 4. Dokumentasi Magang Kerja dan Penelitian