

Strategi Meningkatkan Kinerja Account Officer Melalui Pendekatan MSDM Pada KSPPS Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem

¹Sri Wahyuni Ratnasari*, ²Puspita Muthia'tun Ni'mah

^{1,2} Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Sultan Agung

*Corresponding Author:
sriratnasari@unissula.ac.id

Abstrak

Artikel ini menunjukkan peran penting pendekatan MSDM dalam meningkatkan kinerja Account Officers (AO). Permasalahan diidentifikasi dan data dikumpulkan ketika kegiatan magang mahasiswa berlangsung di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem. Salah satu permasalahan utama yang ditemukan adalah belum tercapainya target penyaluran pembiayaan dan target penurunan kredit macet. Faktor tersebut bisa berasal dari internal (kinerja pegawai AO itu sendiri) dan dari eksternal (anggota). Artikel ini memfokuskan pada aspek internal terutama terkait pengetahuan, sikap, keterampilan, kemampuan, dan karakteristik lain dari SDM organisasi, terutama Account Officers yang masih belum optimal. Hal ini menjadi salah satu penyebab pegawai AO belum dapat mencapai target penyaluran pembiayaan maupun penurunan target kredit macet. Observasi dan interviews dengan manajer dan Account Officers dilakukan untuk mengetahui kondisi eksisting kegiatan pelatihan dan pengembangan yang sudah dilakukan. Hal tersebut kemudian dikaji menggunakan teori yang relevan. Dari hasil analisis kualitatif yang telah dilakukan, studi ini menyarankan bahwa pelatihan dan pengembangan berperan penting untuk meningkatkan kinerja Account Officers. Karenanya KSPPS Bina Ummat Sejahtera perlu meningkatkan program pelatihan dan pengembangan SDM nya baik dari aspek materi, frekuensi maupun metodenya dengan mengakomodasi pengembangan softskill dan pemanfaatan teknologi digital.

Kata Kunci: kinerja pegawai, pelatihan dan pengembangan, softskill, teknologi digital

Abstract

This article shows the important roles of Human Resource Management approaches in improving the performance of Account Officers. Problems were identified and data were collected during students's internship program at the KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem. One of the main problems was the unfulfilled targets related to credit/financing distribution as well as non-performing loans. This can be caused by internal factors (such as employee performance) or external factors (such as member's performance). This article focuses more on internal factors especially related to the knowledges, attitudes, skills, abilities, and other characteristic of human resources (mainly Account Officers) which are considered not optimal. Such conditions have contributed to the unfulfilled business targets. Some observations and interviews were conducted with managers and Account Officers to study the existing conditions especially regarding training and development programs. This is followed by the study of relevant literatures. It is suggested that training and development play an important roles to improve the performance of Account Officers. Therefore, the KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera needs to improve its training

and development programs in terms of materials, frequencies and methods by accomodating softskill development and the use of digital technologies.

Keywords: *employee performance, training and development, softskills, digital technologies*

1. PENDAHULUAN

Pertumbuhan ekonomi di Indonesia mengalami perkembangan salah satunya ditunjukkan dengan semakin banyaknya didirikan lembaga keuangan di Indonesia. Lembaga keuangan bank maupun non bank yang berdiri yang berdiri di Indonesia seperti bank, koperasi, pegadaian serta lembaga keuangan lainnya beroperasi tidak hanya dikota besar tetapi juga sampai di kecamatan.

Perbankan di Indonesia baik yang konvensional maupun bank syariah mengalami perkembangan yang pesat. Semakin banyak masyarakat yang menjadi nasabah perbankan serta menikmati kemudahan pelayanan perbankan. Perbankan memberikan layanan bagi masyarakat yang ingin menabung, membutuhkan pinjaman, mengirim uang antar bank, termasuk juga guna membayar biaya pendidikan, seperti biaya pendidikan perguruan tinggi. Terkait melalui perbankan syariah, kesadaran masyarakat Indonesia dalam menggunakan layanan keuangan syariah menunjukkan perkembangan yang menggembirakan. Guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, baru-baru ini pemerintah melakukan penggabungan beberapa bank syariah menjadi Perbankan Bank Syariah Indonesia (BSI).

Sejalan dengan perkembangan diatas, lembaga keuangan bukan bank juga mengalami perkembangan yang pesat terutama yang berbasis syariah seperti BMT (Baitul Maal Wat Tamwil). BMT melayani masyarakat kalangan menengah ke bawah serta menjadi perantara ketika masyarakat yang menjadi anggota mempunyai kelebihan dana serta menyimpannya sebagai infaq, sodaqoh, zakat. Selain itu, BMT juga berperan sebagai perantara dalam penyaluran pembiayaan bagi anggota yang membutuhkan dana terutama untuk mendirikan usaha.

Salah satu BMT yang berkembang di kota Rembang yaitu KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera. KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera saat ini memiliki cabang di berbagai wilayah Indonesia salah satunya yaitu KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU. KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem ialah lembaga keuangan bukan bank yang menyediakan produk simpanan serta pembiayaan syariah. Beberapa produk simpanan diantaranya Si Rela, Si Hafid, Si Haji & Umroh, serta Si Sekolah. Sementara untuk produk pembiayaan syariah terdapat pembiayaan syariah guna modal usaha, pembiayaan syariah ANITA (Air dan Sanitasi), dan pembiayaan syariah guna investasi.

Pembiayaan syariah memiliki peran penting bagi kegiatan perekonomian masyarakat terutama bagi masyarakat kalangan bawah guna membantu masyarakat yang ingin membuka usaha baru seperti toko, warung, dan lain-lain. Pembiayaan juga dapat membantu masyarakat yang membutuhkan tambahan modal guna mengembangkan usahanya. Lebih penting lagi, pembiayaan syariah juga berperan guna menghindarkan masyarakat dari bunga pinjaman yang biasanya terdapat di lembaga keuangan bank serta non bank konvensional.

Dalam penyaluran pembiayaan kepada anggota, peran AO (*Accounting Officer*) di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem sangat penting dari awal proses pembiayaan seperti menawarkan produk pembiayaan kepada anggota, membantu proses pengajuan pembiayaan, serta memfasilitasi anggota membayar angsuran. Selain itu AO berperan menjaga kelancaran pembayaran angsuran anggotanya serta menangani pembiayaan bermasalah seperti keterlambatan angsuran dari anggota, anggota yang mempunyai tunggakan serta ketika terjadi kredit macet. AO harus mengetahui akar dari permasalahan yang menyebabkan anggota mengalami kesulitan membayar angsuran serta berupaya memberikan solusi guna menangani permasalahan tersebut.

Kinerja pegawai yang tinggi ditandai melalui kemampuan pegawai dalam mencapai target yang telah ditetapkan oleh perusahaan, terutama kinerja pegawai bagian pemasaran. Kinerja pegawai pemasaran ialah hasil akhir dari pegawai pemasaran dalam meningkatkan penjualan, memperluas jangkauan pasar, meningkatkan volume produk yang dipasarkan melalui strategi yang telah dikeluarkan oleh perusahaan dalam jangka waktu tertentu (Sampurno, 2010:248). Kinerja pegawai pemasaran ialah sebuah konsep yang digunakan oleh setiap perusahaan guna mengukur tingkat keberhasilan pegawai pemasaran dalam menggunakan strategi guna memasarkan produknya. Melalui adanya strategi tersebut diharapkan kinerja pegawai pemasaran dapat mengalami peningkatan serta kinerja perusahaan juga meningkat (Kurniawan, 2019). Kinerja pegawai pemasaran juga sering dijadikan sebuah acuan oleh perusahaan dalam mengukur pencapaian target pegawai pemasaran dalam mempromosikan barang atau jasa ke masyarakat serta mampu bersaing dengan yang lain sehingga dapat mengungguli para pesaing (Lestari, 2019).

Kinerja pegawai pemasaran ialah acuan yang digunakan guna mengukur keberhasilan pegawai dalam memasarkan produk perusahaan, serta mampu mengembangkan *market share* agar dapat meningkatkan penjualan sehingga pegawai pemasaran dapat mencapai target (Mulyani, 2015). Kinerja pegawai pemasaran ialah evaluasi dari hasil usaha pegawai pemasaran dalam mempromosikan produk dari suatu perusahaan yang bermaksud guna memenuhi kebutuhan serta keinginan masyarakat (Rodriguez dan Morant, 2016). Kinerja KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem ditentukan melalui pembiayaan, simpanan, serta SHU. Akhir-akhir ini kinerja pegawai KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem mengalami penurunan, khususnya pegawai pemasaran bagian AO (*Account Officer*). Saat ini diantara permasalahan yang dihadapi oleh KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem ialah target penyaluran pembiayaan serta target penurunan kredit macet yang belum terpenuhi. Berdasarkan data Bulan Januari sampai dengan Juni 2021, target pembiayaan pada 4 bulan terakhir masih belum tersalurkan dengan optimal. Misal untuk bulan Juni dari target Rp 600.000.00, pembiayaan yang tersalurkan sekitar 79% atau sejumlah Rp 473.500.000 (data lengkap bisa dilihat di tabel 3.1 di Bab 3).

Terkait penyaluran pembiayaan, masyarakat yang menggunakan layanan pembiayaan dari lembaga keuangan, mempunyai kewajiban membayar angsuran yang sudah ditentukan, serta guna lembaga keuangan syariah ditambah dengan bagi hasil. Dalam prakteknya, nasabah atau anggota tidak semua dapat melakukan pembayaran dengan lancar. Beberapa anggota mempunyai tunggakan, dan bahkan kredit macet. Kondisi ini juga terjadi di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem. Meskipun mekanisme guna mencegah atau meminimumkan resiko kredit macet sudah dilakukan, tingkat kredit

macet masih berada pada tingkat yang perlu mendapatkan perhatian serta menjadi permasalahan yang perlu diatasi. Berdasarkan data tahun 2021, selama 6 bulan dari Januari sampai dengan Juni, target penurunan kredit macet Rp 60.000.000 tercapai Rp 49.182.208 (82%). Data lengkap bisa dilihat di tabel 3.2 di Bab 3.

Oleh karena itu jika kinerja pegawai AO KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem terus mengalami penurunan maka kinerja KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem juga akan menurun. Saat ini jumlah AO KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem berjumlah 3 orang serta penurunan dalam pencapaian target kinerja dialami oleh semua karyawan AO. Oleh sebab itu dilakukan upaya-upaya guna dapat meningkatkan kinerja pegawai AO salah satunya bisa dilakukan melalui pendekatan Manajemen Sumber Daya Manusia. Beberapa pendekatan yang bisa dilakukan misalnya melalui kegiatan pengembangan pelatihan. Pelatihan diharapkan dapat membekali pegawai dengan ketrampilan, pengetahuan, kemampuan dan aspek lainnya.

Pelatihan serta pengembangan sangat penting bagi setiap lembaga serta perusahaan. Adanya pelatihan serta pengembangan bertujuan guna meningkatkan pengetahuan, skill atau kemampuan yang dimiliki oleh setiap pegawai sehingga kinerja pegawai dapat meningkat. Pelatihan serta pengembangan tidak bisa dipisahkan satu sama lain karena pelatihan tidak hanya melatih mental serta fisik akan tetapi juga melatih keahlian, kemampuan, serta pengetahuan karena jika pegawai melakukan pelatihan tanpa melakukan pengembangan maka hasil pelatihan kurang sempurna begitu sebaliknya (Ismael et al. 2021). Di dalam perusahaan pelatihan serta pengembangan dijadikan sebagai sistem alat pendekatan agar pegawai dapat belajar mengenai keterampilan, pengetahuan, serta kemampuan yang baru dan mengembangkannya, sehingga pegawai dapat bekerja dengan efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai serta perusahaan (Sousa dan Rocha, 2019).

Pelatihan serta pengembangan ialah bagian dari sumber daya manusia mendasar yang dapat diberikan kepada pegawai secara bertahap serta berkelanjutan dalam jangka waktu tertentu berdasarkan perturan perusahaan itu sendiri guna meningkatkan kinerja pegawai (Anwar & Shukur, 2015). Pelatihan ialah serangkaian proses pemberian keahlian, kemampuan, serta pengetahuan baru kepada pegawai serta menjadi bekal dimana nantinya dibutuhkan oleh pegawai ketika berada di dunia kerja (Haryati, 2019). Pengembangan ialah proses meningkatkan serta mengembangkan kemampuan, keahlian, serta pengetahuan yang sudah pegawai dapatkan di pelatihan sebelumnya sehingga pegawai dapat menggunakan kemampuan, keahlian, serta pengetahuannya di tempat kerja (Kasmir, 2016).

Pelatihan serta pengembangan bisa dilakukan melalui cara mentoring, workshop, seminar yang dapat melatih, meningkatkan serta mengembangkan kemampuan, keahlian, serta pengetahuan pegawai.

2. METODE

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Jenis penelitian ini menjelaskan gambaran apa yang terjadi di lapangan saat melakukan penelitian dan dijelaskan sesuai dengan apa yang ada di lapangan. Dalam penelitian ini bermaksud untuk

mengetahui strategi kinerja pegawai AO KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem dengan pendekatan MSDM.

Teknik Pengumpulan Data

Ada beberapa cara untuk mengumpulkan data penelitian. Dalam hal ini peneliti melakukan dua cara dalam mengumpulkan data antara lain

1. Metode Wawancara

Metode wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab mengenai topik permasalahan penelitian dengan pihak-pihak terkait dimana hasil dari wawancara tersebut sebagai data mentah kemudian dioalh sehingga data dapat dipahami secara jelas dan detail untuk menunjang penelitian. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada Manajer, Dosen Supervisor, dan AO di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem.

2. Metode Observasi

Metode Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan pengamatan secara langsung di lapangan. Dalam hal ini observasi yang dilakukan oleh peneliti dalam bentuk magang selama 3 bulan mulai dari tanggal 22 April sampai 17 Juli 2021. Observasi dilakukan untuk mengetahui apakah AO dapat mencapai target kerja yaitu dalam penyaluran pembiayaan dan penurunan kredit macet yang telah ditentukan oleh KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem.

Analisis Data

Teknik analisis data merupakan tahap penyusunan data secara runtut yang merupakan hasil dari wawancara dan observasi. Metode yang digunakan dalam menganalisis data tersebut peneliti menggunakan deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif yaitu teknik analisis data dengan mendeskripsikan dan menjelaskan data secara menyeluruh untuk mendapatkan pandangan yang jelas mengani topik permasalahan yang diteliti.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan topik permasalahan dalam identifikasi masalah dimana peneliti menemukan permasalahan belum tercapainya target AO yang kemudian dianalisis dan dicarikan solusi pemecahannya melalui pendekatan MSDM. Analisis dan pembahasan dilakukan berdasarkan pengamatan dan kegiatan yang peneliti ikuti selama menjalankan program magang dan juga hasil diskusi antara peneliti dengan dosen supervisor. Yang mana pelatihan dan pengembangan sebagai upaya menawarkan solusi atas permasalahan tersebut.

Deskripsi Pekerjaan Pegawai AO

Sebelum membahas permasalahan belum tercapainya kinerja pegawai AO KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem lebih jauh, maka terlebih dahulu memaparkan deskripsi pekerjaan AO, sebagai berikut:

1. Mencari anggota baru maupun review pembiayaan yaitu pegawai AO mencari anggota baru yang membutuhkan pinjaman guna usaha, pertanian dan lain-lain. Atau menawarkan pembiayaan ke anggota yang sudah lama melakukan pembiayaan serta membayar pembiayaan dengan lunas. Guna menilai kelayakan antara anggota pembiayaan konsumsi serta usaha prinsip yang digunakan sama yaitu 5C (*collateral, capacity, condition, character, capital*). Akan tetapi ada perbedaan saat menilai kelayakan anggota pembiayaan konsumsi serta usaha yaitu metode dan caranya.

Pembiayaan untuk usaha metode serta cara penilaiannya yaitu melalui cara mensurvei usaha anggota serta calon anggota dengan meminta nota-nota penjualan, laporan penjualan, laporan keuangan agar AO dapat mengetahui total penjualan serta keuntungan yang diperoleh anggota tersebut. Guna pembiayaan konsumsi metode serta cara penilaiannya yaitu melalui cara AO meminta slip gaji agar dapat mengetahui gaji setiap bulannya dari anggota tersebut.

2. Kolektif pembayaran pembiayaan. Dalam hal ini petugas AO bertugas mendatangi rumah anggota pembiayaan guna menerima pembayaran angsuran pembiayaan.
3. Pendampingan anggota pembiayaan lancar serta macet. Disini pegawai AO mendampingi anggota pembiayaan baik itu pembiayaan lancar ataupun pembiayaan macet sehingga anggota tersebut dapat melunasi pembayaran angsuran sesuai dengan pembiayaan yang diambilnya.

Kegiatan Pelatihan dan Pengembangan KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem

Saat ini sudah ada beberapa pelatihan dan pengembangan yang telah dilakukan oleh KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem, antara lain induction training serta pelatihan penyegaran dan peningkatan keterampilan.

1. Induction training dilakukan dalam kurun waktu antara 6 sampai 12 hari kerja. Untuk materi dari induction training itu sendiri yaitu perkoperasian dasar, rukhiyah (materi yang berkaitan tentang akhlak, muamalat, serta ibadah), pengetahuan mengenai produk simpanan dan pembiayaan. Induction training ditujukan kepada pegawai AO yang baru masuk kerja dan setelah diadakan induction training maka akan ada ujian presentasi yang mempresentasikan materi yang sudah diberikan selama pelatihan.
2. Pelatihan dan pengembangan untuk penyegaran, dan meningkatkan skill. Untuk pelatihan dan pengembangan dalam hak guna penyegaran dan peningkatan skill dilakukan dalam kurun waktu yang bervariasi tergantung dari kebutuhan pegawainya dengan materi yang bervariasi pula sesuai topik pelatihan dan pengembangan yang diadakan. Kedua pelatihan tersebut ditujukan kepada pegawai AO yang sudah lama masa bekerjanya.

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai pelatihan dan pengembangan yang dilaksanakan di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU lasem sebagai berikut

No	Jenis Pelatihan	Waktu Pelaksanaan
1	<i>Refreshment Account Officer</i>	12 - 15 Januari 2021
2	<i>Refreshment Account Officer</i> dan PPN	19 - 23 Januari 2021
3	Refres AO dan FO	9 - 10 Desember 2021
4	Induction Training Account Officer	13 - 24 Januari 2020

Tabel 1.1 Kegiatan Pelatihan dan Pengembangan di KSPPS BMT BUS KCU Lasem

Berdasarkan data diatas 4 jenis pelatihan yang sudah dilaksanakan KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem dalam periode 2020-2021. Pelaksanaan pelatihan dan pengembangan dilakukan di kantor pusat KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera. Untuk peserta setiap pelatihan dan pengembangan mencapai 20-25 peserta. Pada tabel diatas menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan yang dilakukan di KSPPS BMT Bina

Ummat Sejahtera KCU Lasem masih kurang optimal pada pelaksanaannya. Seperti pada bulan Januari 2020 pelatihan dan pengembangan untuk AO hanya dilakukan sekali dan itu ditujukan kepada pegawai AO yang baru. Pelaksanaan pelatihan dan pengembangan hanya dilakukan sekali karena pada saat itu wabah *Covid-19* sedang menyebar luas di Indonesia bahkan di luar negeri. Seharusnya pelatihan dan pengembangan dapat dilakukan secara *e-learning* melalui aplikasi zoom atau gmeet. Sehingga pelatihan dan pengembangan masih tetap dapat dilakukan walaupun hanya secara *e-learning*. Pada bulan Januari 2021 kegiatan pelatihan dilakukan dengan waktu yang berdekatan dan terbentur dengan waktu kerja AO.

Materi mengenai pelatihan dan pengembangan yang ada di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera sudah ada beberapa materi yang sudah disampaikan pada saat pelatihan dan pengembangan bisa diketahui dalam tabel dibawah berikut.

No	Materi Pelatihan dan Pengembangan
1	Ibadah, akhlak, dan muamalat
2	Simpanan dan Pembiayaan
3	Lembaga keuangan bank dan lembaga keuangan bukan bank
4	Softskill (Service Excellence, effective communication, negotiation, team building)
5	Fraud
6	Tugas dan fungsi Divisi pembiayaan
7	Fungsi dan tugas AO

Tabel 1.2 Materi Pelatihan dan Pengembangan KSPPS BMT BUS KCU Lasem

Berdasarkan tabel diatas ada 7 materi yang sudah disampaikan saat pelatihan dan pengembangan dilaksanakan. Akan tetapi pengetahuan, skill serta attitude AO masih kurang kompeten dalam memasarkan produk pembiayaan. Penyebab belum tercapainya target AO seperti mengenai product knowledge. Hal ini ditunjukkan saat peneliti mengikuti kegiatan berkunjung di anggota, pegawai AO masih sering melihat catatan atau informasi melalui handphone guna menjelaskan secara detail mengenai produk pembiayaan yang dimiliki oleh KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem seperti jenis pembiayaan syariah, sistem pembiayaan syariah dan sebagainya. Seharusnya pegawai AO menjelaskan mengenai produk pembiayaan KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem mulai dari mengajukan pembiayaan sampai akhir pembiayaan dengan jelas kepada anggota dan calon anggota sehingga mereka paham mengenai pembiayaan syariah serta tertarik ingin melakukan pengajuan pembiayaan.

Skill pegawai AO juga masih belum optimal terutama dalam skill pemasaran. Karena dalam memasarkan produknya pegawai AO masih mengandalkan dengan membagikan brosur kepada masyarakat dan anggota sehingga cakupan pemasarannya kurang luas. Padahal pemasaran sudah bisa dilakukan dengan menggunakan handphone. Sikap pegawai juga belum optimal. Peneliti selama magang dan ikut melakukan kegiatan kolektif dengan AO beberapa kali seringkali mendapati AO terlambat dalam melayani anggota dengan sistem jemput bola. Apabila terjadi secara terus-menerus maka anggota merasa kurang dilayani oleh petugas.

Selain itu pegawai AO juga kurang dalam melakukan pengawasan dan penagihan angsuran ketika terdapat anggota mulai terlambat melakukan pembayaran. Pegawai AO harus selalu rutin melakukan pengawasan baik itu secara langsung maupun tidak langsung terutama untuk anggota pembiayaan usaha. AO dapat bertanya mengenai kelancaran usaha, kendala usaha melalui telpon, sms, Whatsapp dan bertanya langsung dengan berkunjung ke rumah anggota.

Dengan adanya pelatihan dan pengembangan dapat diharapkan dapat meningkatkan kinerja AO. Untuk meningkatkan kinerja AO dapat dilakukan dengan pelatihan dan pengembangan. Metode yang digunakan dalam pelatihan dan pengembangan beraneka ragam. Berdasarkan pengalaman magang peneliti dan diskusi dengan dosen supervisor metode yang digunakan dalam pelatihan dan pengembangan di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera ada dua yaitu klasikal dan OJT (*On The Job Training*)

1. Klasikal

Klasikal adalah metode yang pelatihan dan pengembangan seperti di perkuliahan. Pelatihan ini dilakukan didalam ruangan dengan pembicara menyampaikan materi yang ditayangkan di layar proyektor. Peserta pelatihan juga diberikan materi dalam bentuk hard copy. Dalam pelatihan ini

2. OJT (*On The Job Training*)

Metode pelatihan dan pengembangan dimana pekerja atau calaon pekerja ditempatkan di pekerjaan yang sebenarnya agar mereka dapat mengetahui dan memahami mengenai job description pekerjaan yang dilakukan sehingga mereka dapat meningkatkan dan mengembangkan skill, pengetahuan, dan kemampuan. Dimana dibimbing dan diawasi oleh pegawai yang sudah berpengalaman atau supervisor. Dalam pelatiha dan pengembangan dengan metode ini juga terdapat ujian debrief.

Keterkaitan antara pelatihan dan pengembangan terhadap kinerja pegawai AO di KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU lasem yaitu pelatihan dan pengembangan tidak hanya untuk meningkatkan skill dan pengetahuan pegawai AO saja akan tetapi juga meningkatkan rasa tanggung jawab, kerja sama, dan profesional dalam bekerja. Dari analisis diatas menunjukkan bahwa pelatihan dan pengembangan yang dilakukan oleh KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem belum optimal, materi yang disampaikan belum ada materi yang terbaru seperti digital marketing mengingat saat ini penggunaan media sosial saat ini sudah berkembang dengan pesat. Pelaksanaan pelatihan bisa dapat dilakukan melalui e-learning apabila pelatihan tidak bisa dilakukan secara offline, sehingga kegiatan pelatihan masih bisa dilakukan. Hal ini yang menyebabkan masih lemahnya pengetahuan, skill, dan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai AO mengenai produk pembiayaan. Kurangnya pengetahuan, skill, dan kemampuan yang dimiliki oleh pegawai AO KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem menjadi salah satu faktor belum tercapainya target yang telah ditetapkan. Pada dasarnya apabila pelatihan dan pengembangan dilakukan secara optimal maka pengetahuan, skill, dan kemampuan pegawai mengalami peningkatan dan target kerja dapat dicapai.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan dari analisis dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa pegawai AO KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem belum bisa

mencapai target baik dalam penyaluran pembiayaan dan penurunan kredit macet dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor tersebut berasal dari pegawai AO itu sendiri dan anggota. Laporan magang ini memfokuskan pada pendekatan MSDM sehingga lebih memperhatikan dari aspek internal terutama terkait pengetahuan, sikap, keterampilan, kemampuan, dan karakteristik lain dari SDM organisasi, dalam hal ini pegawai AO yang masih belum optimal. Hal ini menjadi salah satu penyebab pegawai AO belum dapat mencapai target penyaluran pembiayaan maupun penurunan target kredit macet. Untuk dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kemampuan dan sikap pegawai AO perlu dilakukan evaluasi kegiatan pelatihan dan pengembangan yang saat ini telah dilakukan oleh KSPPS BMT Bina Ummat Sejahtera KCU Lasem.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, G., & Shukur, I., (2015). The Impact of Training and Development on Job Satisfaction: A Case Study of Private Banks in Erbil. *International Journal of Social Sciences & Educational Studies*, 2(1), 65.
- Haryati, R, A., (2019). Analisis Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan: Studi Kasus Pada PT Visi Sukses Bersama Jakarta. *Widya Cipta*, 3 (1), (91-93)
- Ismael, N. B., Sorguli, S., Aziz, H. M., Sabir, B. Y., Hamza, P. A., Gardi, B., & Al-Kake, F. R. A., (2021). The Impact of COVID-19 on Small and Medium-Sized Enterprises in Iraq. *Annals of the Romanian Society for Cell Biology*, 2496-2505.
- Kasmir., (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori serta Praktik)*, Cetakan 2 (Edisi I). Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Kurniawan, G., (2019). Analisis Kinerja Pemasaran Produk PT. Artois Pharma. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(2), 46–52.
- Lestari, S. S. (2015). Pengaruh Orientasi Kewirausahaan dan Kompetensi Aspek Pengetahuan dan Keterampilan terhadap Kinerja Pemasaran di Pengrajin Pande Besi Kabupaten Madiun. *Tesis*. Universitas Sebelas Maret, Surakarta.
- Mulyani, Ida Tri., (2015). Upaya Meningkatkan Kinerja Pemasaran Melalui Orientasi Pasar dan Orientasi Kewirausahaan melalui Inovasi sebagai Variabel Intervening (Studi Empiris pada Usaha Mikro Kecil serta Menengah Kota Semarang). *Skripsi*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro, Semarang.
- Rodriguez, A. L. L., and Morant, G. A., (2016). Linking Market Orientation, Innovation and Performance: An Empirical Study on Small Industrial Enterprises in Spain. *Journal of Small Business Strategy*, 26 (1), pp: 37-50.
- Sampurno., (2010). *Manajemen Strategik: Menciptakan Keunggulan Bersaing Yang Berkelanjutan*. Edisi Pertama. Cetakan Ketiga. Yogyakarta:BPFE.
- Sousa, M. J., & Rocha. A., (2019). Leadership Styles and Skills Developed through Game-Based Learning. *Journal of Business Research*, 94:360–66.