

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Penelitian**

Pada iklim perubahan yang semakin cepat dan kompleks berdampak semakin tinggi dan ketat persaingan antar perusahaan, untuk itu dituntut meningkatkan kinerja sehingga dapat berkompetisi dengan perusahaan yang lain dan bahkan memenangkan persaingan tersebut. Globalisasi yang penuh tantangan dan persaingan, menuntut adanya profesionalisme di segala aspek kehidupan, baik keberadaan individu ataupun keberadaan sebuah organisasi. Globalisasi telah muncul sebagai fenomena baru yang lahir akibat kemajuan jaman. Kondisi tersebut menuntut suatu organisasi untuk senantiasa melakukan berbagai inovasi guna mengantisipasi adanya persaingan yang sangat ketat. Organisasi pada era global saat ini dituntut untuk mempunyai keunggulan bersaing baik dalam hal kualitas produk, jasa, biaya, maupun sumber daya manusia yang profesional.

Dalam sebuah persaingan global, keberadaan sumber daya manusia yang handal memiliki peran yang lebih strategis dibandingkan sumber daya yang lain. Menurut Siagian (2015: 78) menyatakan bahwa, "Sumber daya manusia adalah harta yang paling penting yang dimiliki oleh suatu organisasi, sedangkan manajemen yang efektif adalah kunci bagi keberhasilan suatu organisasi tersebut. Salah satu indikator dari profesionalitas sumberdaya manusia adalah bahwa sumberdaya manusia itu mempunyai kinerja yang baik".

Kinerja seseorang dikatakan baik, apabila mampu membuktikan dalam melaksanakan pekerjaan dengan hasil kerja (*output*) yang berkualitas dan

kuantitas sesuai dengan target yang telah ditentukan. Lebih lanjut Stoner (2018: 28) mengemukakan bahwa, “Kinerja adalah fungsi dari motivasi, *ability* (kemampuan) dan *role perception* (pemahaman peran) atau pemahaman seseorang atas tugas dan perilaku yang diperlukan untuk mencapai kinerja yang tinggi. Dan seseorang dikatakan mempunyai pemahaman peran yang tinggi bila ia tahu dengan persis tentang bagaimana mengerjakan dan menyelesaikan tugasnya dengan sebaik-baiknya.

Dengan demikian, maka kinerja merupakan perwujudan dari hasil kerja pegawai, dalam bentuk *output* yang didasarkan pada kualitas dan kuantitas hasil kerja itu sendiri. Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai. Faktor yang dimaksud sebagaimana dikemukakan Mahmudi (2015: 2) berikut:

1. Faktor personal/ individu, meliputi pengetahuan, keterampilan, kemampuan, kepercayaan diri, motivasi, dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu ;
2. Faktor kepemimpinan, meliputi kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer;
3. Faktor tim, meliputi kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu tim, kepercayaan terhadap sesama tim, kekompakan dan keeratan anggota tim;
4. Faktor sistem, meliputi sistem kerja, fasilitas kerja atau infrastruktur yang diberikan oleh organisasi, proses organisasi, dan kultur Kinerja dalam organisasi;
5. Faktor kontekstual (situasional), meliputi tekanan, dan perubahan lingkungan eksternal dan internal; dan

6. Faktor rangsangan dari luar, meliputi kompensasi, insentif dan *reward* lainnya.

Salah satu dari sekian banyak faktor yang memengaruhi kinerja pegawai adalah adanya pendidikan dan pelatihan, pengalaman dan kepuasan kerja. Pendidikan dan pelatihan sering terdengar dalam dunia kerja di perusahaan, organisasi, lembaga atau bahkan dalam instansi perbankan. Hal ini dapat diasumsikan bahwa pendidikan dan pelatihan sangat penting bagi tenaga kerja untuk bekerja lebih menguasai dan lebih baik terhadap pekerjaan yang dijabat atau akan dijabat ke depan.

Lingkungan bisnis yang dewasa ini tumbuh dan berkembang memerlukan manajemen yang dapat mengakomodasi setiap perubahan yang terjadi dengan efektif dan efisien. Kelangsungan hidup dan pertumbuhan perusahaan tidak hanya ditentukan dari keberhasilan mengelola keuangan semata, tetapi juga sumber daya manusia yang dimiliki oleh perusahaan. Pengelolaan sumber daya manusia yang dimaksud adalah bahwa perusahaan harus mampu untuk menyatukan persepsi atau cara pandang pegawai dan pimpinan perusahaan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan dan meningkatkan kinerja perusahaan. Salah satu cara yang umum dilakukan perusahaan untuk menyatukan persepsi adalah melalui pendidikan dan pelatihan.

Setiap orang memiliki kemampuan masing-masing, akan tetapi kemampuan (*ability*) yang dimiliki belum tentu sesuai dengan spesifikasi yang dicari dan dibutuhkan oleh perusahaan, maka dari itu penting bagi perusahaan untuk melaksanakan pelatihan agar pegawai tahu apa yang seharusnya dilakukan dan bagaimana melakukannya.

Pelatihan bagi pegawai merupakan sebuah proses yang mengajarkan pengetahuan dan keahlian tertentu, sehingga pegawai akan semakin terampil dan mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Dengan adanya program pelatihan kerja akan membantu perusahaan untuk mencapai tujuan organisasi. Disamping itu pelatihan bagi pegawai juga bermanfaat untuk meningkatkan mutu, keterampilan, kemampuan, dan keahlian pegawai dalam menjalankan pekerjaannya.

Hal ini juga akan berdampak kepada kinerja pegawai yang meningkat melalui pelaksanaan program pelatihan kerja yang diadakan pada suatu perusahaan akan menyebabkan pegawai memiliki kualitas yang baik dan mempunyai keahlian untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya. Pendidikan dan pelatihan dilakukan untuk menutup “*gap*” antar kecakapan atau kemampuan pegawai dengan permintaan jabatan serta untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas kerja pegawai dalam mencapai sasaran-sasaran kerja yang telah ditetapkan.

Sejalan dengan hal tersebut, pelatihan juga bertujuan untuk menyiapkan kompetensi pegawai guna mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan sesuai dengan visi dan misinya. Guna mencapai visi tersebut harus diuraikan serta diturunkan menjadi program-program kerja sekaligus “*action plan*” yang antara lain pada tatanan “*learning and growth*” berisi program peningkatan kompetensi para pegawai dalam bentuk pendidikan dan pelatihan. Menurut Hasibuan (2015: 70), pendidikan dan pelatihan yaitu proses peningkatan keterampilan kerja baik secara teknis maupun manajerial. “Pendidikan bertujuan untuk pembangunan

negara secara keseluruhan melalui penyediaan tenaga kerja yang terampil” (Huberma, 2016: 43). Kemudian Sutrisno (2015: 68) menyatakan, “Pendidikan sebagai landasan untuk membentuk, mempersiapkan, membina, dan mengembangkan kemampuan sumber daya manusia yang sangat menentukan dalam keberhasilan pembangunan di masa yang akan datang”. Dengan kata lain, pendidikan merupakan modal yang harus dimiliki seseorang agar lebih siap menghadapi berbagai pekerjaan yang diberikan. Sedangkan, “Pelatihan dimaksudkan untuk memperbaiki penguasaan berbagai keterampilan dan teknik pelaksanaan kerja tertentu untuk kebutuhan masa sekarang” (Swasto, 2016: 65). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pendidikan dan pelatihan adalah usaha untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan terhadap pelaksanaan pekerjaan seorang pegawai.

Menurut Sutrisno (2015: 158), Pengalaman kerja adalah suatu dasar atau acuan seorang pegawai dapat menempatkan diri secara tepat kondisi, berani mengambil risiko, mampu menghadapi tantangan dengan penuh tanggung jawab serta mampu berkomunikasi dengan baik terhadap berbagai pihak untuk tetap menjaga produktivitas, kinerja dan menghasilkan individu yang kompeten dalam bidangnya. Menurut Mangkuprawira (2015: 223), menyatakan pengalaman seseorang dalam bekerja merupakan akumulasi dari keberhasilan dan kegagalan serta gabungan dari kekuatan dan kelemahan di dalam melaksanakan pekerjaannya. Gibson (2015: 523), berpendapat Orang yang mempunyai pengalaman akan selalu lebih pandai dalam menyikapi dari segala hal dari pada mereka yang sama sekali tidak memiliki pengalaman.

Hasil belajar dari pengalaman kerja akan membuat orang tersebut bekerja lebih efektif dan efisien. Pengalaman akan membentuk pengetahuan dan keterampilan serta sikap yang lebih menyatu pada diri seseorang, jika bidang yang ditangani selama masih bekerja merupakan bidang yang sejenis pada akhirnya akan membentuk spesialisasi pengalaman kerja diperoleh selama seseorang bekerja pada suatu perusahaan dari mulai masuk hingga saat ini.

Selain itu pengalaman dapat diperoleh dari tempat kerja sebelumnya yang memiliki bidang pekerjaan yang sama dengan yang dihadapi. Banyak sedikitnya pengalaman kerja akan menentukan atau menunjukkan bagaimana kualitas dan produktivitas seseorang dalam bekerja. Artinya mudah, sukar atau cepat lambatnya seseorang dalam mengerjakan suatu pekerjaan akan dipengaruhi oleh seberapa banyak orang tersebut telah memiliki pengalaman kerja dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Ini berarti pengalaman kerja juga mempengaruhi kemampuan dalam bekerja.

Pengalaman kerja mempunyai pengaruh terhadap banyaknya produksi, besar kecilnya dan efisiensi yang dapat dilihat dari hasil produksi tenaga kerja yang diarahkan. Dalam penelitian lain pengalaman kerja juga dapat diperoleh dengan melewati masa kerja yang telah dilalui disuatu tempat kerja. Pengalaman kerja seseorang yang dimanifestasikan dalam jumlah masa kerja akan meningkatkan kemampuan dan kecakapan kerja seseorang sehingga hasil kerja akan semakin meningkat.

Pengalaman kerja tidak hanya menyangkut jumlah masa kerja, tetapi lebih dari itu juga memperhitungkan jenis pekerjaan yang pernah atau sering dihadapi.

Sejalan dengan bertambahnya pekerjaan, maka akan semakin bertambah pula pengalaman dan keterampilan seseorang dalam bekerja. Hal tersebut dapat dipahami karena terlatih dan sering mengulangi suatu pekerjaan sehingga kecakapan dan keterampilan semakin dikuasai secara mudah, tetapi sebelumnya tanpa latihan, pengalaman-pengalaman yang pernah dimiliki akan menjadi berkurang bahkan terlupakan. Dari beberapa uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pengalaman kerja adalah tingkat penguasaan serta keterampilan seseorang dalam pekerjaan yang dapat diukur dari masa kerja dan tingkat pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki. Pengalaman seorang pegawai dalam bekerja seharusnya dipandang sebagai sumber daya potensial dalam mengelola perubahan dirinya.

Salah satu hal yang harus menjadi perhatian utama suatu organisasi atau perusahaan adalah kepuasan kerja para pegawainya, karena pegawai yang dalam melaksanakan pekerjaannya tidak merasakan kenyamanan, kurang dihargai tidak bisa mengembangkan segala potensi yang mereka miliki. Maka secara otomatis pegawai tidak dapat fokus dan berkonsentrasi secara penuh terhadap pekerjaannya atau dalam menjalankan tugas yang diberikan termasuk melaksanakan program-program yang diberikan.

Kepuasan kerja adalah perasaan emosional yang dirasakan oleh seorang pegawai atas apa yang dikerjakannya. Kepuasan kerja muncul ketika harapan sebanding dengan balas jasa yang diberikan perusahaan atas pekerjaan yang diberikan sehingga pegawai dapat memenuhi kebutuhan fisik dan dan status

sosialnya. Setiap pegawai memiliki tolak ukur kepuasan kerja yang berbeda standar kepuasannya (Hasibuan 2015).

Kepuasan kerja dihasilkan dari persepsi pegawai mengenai seberapa baik pekerjaan mereka menyediakan hal yang dipandang penting. 3 (tiga) aspek kepuasan kerja diukur dengan *Job Descriptive Index* (JDI) yaitu:

- 1) Pekerjaan itu sendiri (berhubungan dengan tanggung jawab, minat dan pertumbuhan);
- 2) Kualitas supervisi (terkuat dengan bantuan teknis dan dukungan sosial); hubungan dengan rekan kerja berkaitan dengan harmoni sosial dan respek);
- 3) Kesempatan promosi (terkait dengan kesepakatan untuk pengembangan lebih jauh) dan pembayaran (yang terkait dengan pembayaran yang memadai dan persepsi keadilan) (Luthans, 2015: 140).

Menurut Mangkunegara (2015: 6), menyatakan bahwa kinerja Sumber Daya Manusia merupakan istilah dari kata *Job performance* atau *Actual performance* (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai/ pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Hakim (2006: 12) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja yang dicapai oleh individu yang disesuaikan dengan peran atau tugas individu tersebut dalam satu perusahaan dalam satu periode waktu tertentu, yang dihubungkan dengan suatu ukuran nilai atau standar tertentu dari perusahaan dimana individu tersebut bekerja. Kinerja pegawai adalah hasil kerja pegawai secara keseluruhan atau selama periode tertentu baik secara kualitas maupun



kuantitas berdasarkan kriteria yang telah ditentukan dan disepakati terlebih dahulu. Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai yaitu kemampuan, motivasi, dukungan yang diterima, pekerjaan yang dilakukan, dan hubungan pegawai dengan perusahaan (Umam, 2015; 198). Kinerja pegawai merupakan aspek yang penting dalam manajemen sumber daya manusia. Sedarmayanti (2016: 7) menyatakan bahwa kinerja merupakan sistem yang digunakan untuk menilai dan mengetahui apakah seorang pegawai telah melaksanakan pekerjaannya secara keseluruhan, atau merupakan perpaduan dari hasil kerja (apa yang harus dicapai seseorang) dan kompetensi (bagaimana seseorang mencapainya).

Hasil kerja seseorang akan memberikan umpan balik bagi orang itu sendiri untuk selalu aktif melakukan pekerjaannya secara baik dan diharapkan akan menghasilkan mutu pekerjaan yang baik pula. Pendidikan memengaruhi kinerja seseorang karena dapat memberikan wawasan yang lebih luas untuk berinisiatif dan berinovasi dan selanjutnya berpengaruh terhadap kinerjanya.

Di awal masa operasinya, tatanan sektor perbankan nasional mengenai bank syariah belum optimal. Landasan hukum operasi bank pun hanya diakomodir dalam salah satu ayat tentang “bank dengan sistem bagi hasil” pada Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992. Barulah pada tahun 1998, pemerintah dan DPR melakukan penyempurnaan UU tersebut menjadi Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 yang secara tegas menjelaskan sistem dalam perbankan di Indonesia, yaitu sistem perbankan konvensional dan syariah.

Berdasarkan UU tersebut, muncul berbagai bank syariah lainnya seperti Bank IFI, Bank Syariah Mandiri, Bank Niaga, Bank BTN, Bank Mega, Bank BRI,

Bank Bukopin, BPD Jabar, dan BPD Aceh, dan Bank BJB Syariah dan bank lainnya. Setelah bermunculan bank yang berskala nasional, ikut bermunculan juga bank yang berkala daerah seperti bank BJB Syariah. **bjb** Syariah sendiri merupakan Unit Usaha Syariah (UUS), sampailah pada tahun 2010 dilakukan *spin-off* dari induk BJB konvensional, ini di maksudkan untuk menggapai pasar syariah lebih dalam lagi.

Ekspansi perbankan syariah mulai membuahkan hasil. Hal ini terbukti dari pangsa bank syariah terhadap industri perbankan yang sudah menembus 6,01% per Oktober 2019 menurut data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) atau mencapai Rp 513 triliun.

Bila dirinci, pencapaian tersebut merupakan yang tertinggi sepanjang sejarah dan meningkat dari awal tahun 2019 hingga September 2019 yang sebesar 5,94%. Hal ini tak lain dari meningkatnya pertumbuhan aset perbankan syariah yakni Bank Umum Syariah (BUS) dan Unit Usaha Syariah (UUS) sebesar 10,15% per Oktober 2019 secara *year on year (yoy)* menjadi Rp 499,98 triliun.

Realisasi kenaikan aset bank syariah juga didorong dari pertumbuhan pembiayaan sebesar 10,52% *yoy* menjadi Rp 345,28 triliun dan dana pihak ketiga (DPK) yang naik menjadi Rp 402,36 triliun. Direktur Penelitian dan Pengembangan Pengaturan dan Perizinan Perbankan Syariah OJK, saat ini tercatat ada sebanyak 14 BUS di Tanah Air, diikuti 20 UUS dan 165 Bank Perkreditan Rakyat Syariah (BPRS). Dari jumlah tersebut, sebanyak 65% pangsa pasar bank syariah dikuasai oleh BUS dan 32,36% merupakan UUS dan sisanya adalah BPRS. OJK berharap, pertumbuhan pangsa pasar bank syariah dapat terus

meningkat, sejalan dengan rencana jangka panjang OJK sebesar 20%. Beberapa upaya dari OJK sudah dilakukan, terbaru misalnya melalui dikeluarkannya POJK Nomor 28 tahun 2019 tentang Sinergi Perbankan Dalam Satu Kepemilikan untuk Pengembangan Perbankan Syariah.

Selain itu, sepanjang tahun 2019 ini, regulator perbankan tersebut telah menerbitkan 15 POJK yang terkait pengembangan bank syariah, diharapkan *market share* masih akan tumbuh.

Dari segi manajemen pun **bjb** Syariah itu sangat berbeda dengan BJB Konvensional, baik itu dalam segi akad, adanya Dewan Pengawas Syariah (DPS) dan dalam pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM), mempunyai dapur masing-masing.

Bank **bjb** Syariah merupakan Bank Umum Syariah yang mempunyai fungsi untuk melayani kebutuhan masyarakat dalam hal jasa keuangan yang berbasis syariah. Perkembangan bisnis yang semakin kompleks dan cepat berubah menuntut kesiapan setiap pelaku usaha untuk senantiasa berkinerja unggul sehingga dapat memenuhi aspirasi dari setiap pemangku kepentingan terutama nasabah.

Bank **bjb** Syariah dalam program dan kebijakan sumber daya manusia dalam hal ini bank **bjb** Syariah menggunakan istilah sumber daya insani (SDI) merupakan bagian dari pengembangan perusahaan serta penunjang pertumbuhan perusahaan. Sehingga saat ini bank **bjb** Syariah terus melakukan pengembangan dan perbaikan kebijakan Sumber daya insani. Pengelolaan SDI dilandasi oleh paradigma pegawai sebagai aset paling berharga milik perusahaan sehingga harus

dirawat dan dikembangkan secara maksimal demi pertumbuhan perusahaan. Dalam mendukung arah kebijakan dan strategi bank, manajemen bank **bjb** Syariah terus meningkatkan kinerja dan kualitas layanan agar prima dalam rangka meningkatkan nilai tambah bagi *stakeholder* secara berkesinambungan. Permasalahan yang terjadi di bjb Syariah adalah tidak terjaminya tenaga kerja yang handal dan bisa dipertanggung jawabkan atas hasil kerjanya, sehingga membutuhkan jam terbang yang lebih tinggi. Dari permasalahan tersebut strategi pengembangan SDI bank **bjb** Syariah adalah sebagai berikut:

- 1) Akselerasi pengembangan dan penerapan *Corporate Core Value* bank **bjb** Syariah yang mengutamakan profesionalisme, kepatuhan, serta *risk awareness* untuk mendukung pertumbuhan bisnis
- 2) Pengembangan dan penguatan kebijakan-kebijakan dasar bidang SDI dalam *framework* pengelolaan Sumber Daya Insani berbasis kompetensi (*Competency Based Human Resource Management*)
- 3) Peningkatan kualitas SDI yang terukur melalui pendidikan dan pelatihan yang disesuaikan dengan kebutuhan prioritas, rotasi/mutasi secara reguler dalam rangka meningkatkan potensi dari aspek attitude, skill, serta *knowledge* dari setiap pegawai untuk mendukung akselerasi bisnis
- 4) Pengelolaan Performance Management pegawai sebagai salah satu dasar implementasi *reward and punishment* yang objektif untuk mendorong lingkungan kerja yang produktif;
- 5) Mengembangkan Sistem Informasi Manajemen SDI yang handal dan informatif sehingga dapat memberikan informasi yang jelas dan akurat serta

dapat membantu pengambilan keputusan manajemen dalam menggambarkan profil kompetensi dan rekam jejak pegawai dalam rangka pengembangan SDI baik melalui mutasi, rotasi atau promosi. Selain itu pengembangan Sistem Portal SDI diarahkan agar informasi bidang SDI tersampaikan kepada seluruh pegawai lebih cepat dan efisien.

Peningkatan kualitas pegawai dilakukan secara berkesinambungan dan terprogram, diantaranya melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan yang jumlah total mencapai 21 jenis pelatihan yang diikuti oleh 1.447 peserta. Kegiatan tersebut dilakukan sesuai arsitektur diklat bank **bjb** Syariah serta mutasi dalam rangka pengembangan kompetensi. Selain itu juga dilaksanakan program peningkatan *knowledge* pegawai dalam bentuk kegiatan *learning program* yang wajib dilaksanakan oleh semua unit kerja baik kantor pusat maupun kantor cabang.

Upaya manajemen bank **bjb** Syariah untuk meraih kinerja unggul serta kualitas layanan yang prima ditujukan untuk meningkatkan nilai tambah bagi nasabah dan *stakeholder*. Hal ini membutuhkan implementasi strategi SDI yang tepat, penciptaan sistem dan lingkungan pendukung yang selaras, serta budaya kerja yang mengedepankan semangat kebersamaan, keterbukaan, profesionalisme, dan akuntabilitas.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis mengajukan usulan penelitian dengan judul Pelatihan Kerja, Pengalaman, dan Kepuasan Kerja sebagai Determinan terhadap Kinerja Pegawai pada Bank **bjb** Syariah.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan ruang lingkup dan batasan masalah di atas, maka masalah-masalah penelitian dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Bagaimana pelatihan, pengalaman, kepuasan kerja dan kinerja pegawai di bank **bjb** Syariah
2. Bagaimana pengaruh pelatihan, pengalaman, kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai baik secara simultan maupun parsial di Bank **bjb** Syariah.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, menggambarkan dan menganalisis:

1. Pelatihan, pengalaman, kepuasan kerja dan kinerja pegawai di bank **bjb** Syariah
2. Pengaruh pelatihan, pengalaman, kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai baik secara simultan maupun parsial di Bank **bjb** Syariah.

## 1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah untuk mengembangkan wawasan keilmuan dari Manajemen Sumber Daya Manusia, khususnya Pengaruh pelatihan kerja, pengalaman kerja, kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai baik secara simultan maupun parsial di Bank **bjb** Syariah. Dan memberikan manfaat:

#### 1. Bagi Instansi

Bagi seluruh Perbankan Syariah yang ada di Indonesia diharapkan dapat bermanfaat sebagai dasar masukan mengenai pelatihan, pengalaman, kepuasan kerja dan kinerja pegawai dalam melaksanakan pekerjaannya;

#### 2. Bagi Perguruan Tinggi

Dari hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan kepustakaan dalam pengembangan dan inovasi ilmu pengetahuan dan teknologi bagi penelitian selanjutnya;

#### 3. Bagi Peneliti

Dapat menambah pengetahuan tentang Pelatihan kerja, pengalaman kerja, kepuasan kerja dan kinerja pegawai perusahaan di Bank **bjb** Syariah;

#### 4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dapat memberikan tambahan referensi terutama penelitian yang berkaitan dengan pengaruh pelatihan kerja, pengalaman kerja, kepuasan kerja terhadap kinerja pegawai.

### **1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian**

#### **1.5.1 Lokasi Penelitian**

Berdasarkan masalah pokok yang telah dikemukakan, maka penelitian ini dilaksanakan pada seluruh Kantor Cabang Bank **bjb** Syariah.

#### **1.5.2 Jadwal Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Agustus 2020 s/d Maret 2021. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada lampiran.