

**PERANAN SENTRA PENDIDIKAN BANK RAKYAT INDONESIA (BRI)  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA PEGAWAI  
DI MAKASSAR**



OLEH

**BURHANUDIN**  
45 98 021 073

**SKRIPSI SEBAGAI SALAH SATU SYARAT UNTUK MEMPEROLEH GELAR  
SARJANA NEGARA JURUSAN ILMU ADMINISTRASI**

**PADA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS "45" MAKASSAR**

**2007**

## HALAMAN PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : **PERANAN SENTRA PENDIDIKAN BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA PEGAWAI DI MAKASSAR**

NAMA : **BURHANUDIN**  
NO. STB : 45 98 021 073  
JURUSAN : **ILMU ADMINISTRASI**  
PROGRAM STUDI : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

Telah diperiksa dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengikuti ujian skripsi pada Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas "45" Makassar.

PEMBIMBING I,



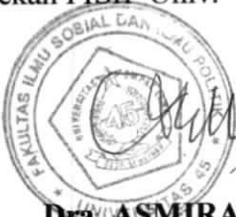
**Dra. ASMIRAH, M.Si.**

PEMBIMBING II,



**Dra. NURKAIDAH, MM.**

MENGETAHUI;  
Dekan FISIP Univ. "45" Makassar



**Dra. ASMIRAH, M.Si.**

MENYETUJUI ;  
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi



**Drs. H. MISBAHUDDIN ACHMAD, M.S.**

## HALAMAN PENERIMAAN

Pada hari Selasa tanggal 27 Bulan November tahun 2007 dengan judul “**PERANAN SENTRA PENDIDIKAN BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA PEGAWAI DI MAKASSAR**” oleh :

NAMA : **BURHANUDIN**  
NO. STAMBUK : 45 98 021 073  
JURUSAN : **ILMU ADMINISTRASI**  
PROGRAM STUDI : **ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

Telah diterima oleh Panitia Ujian Sarjana Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas “45” Makassar, untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana Negara (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Ilmu Administrasi Negara.

### PENGAWAS UMUM :



**Prof. H. ABU HAMID**  
Rekotr Univ “45” Makassar



**Dra. ASMIRAH, M.Si**  
Dekan FISIPOL

### PANITIA UJIAN :



**ARIEF WICAKSONO, S.Ip.**  
Wakil Dekan



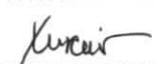
**Drs.H.MISBAHUDDIN ACHMAD, M.S.**  
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi

### TIM PENGUJI :

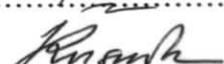
1. Dra. ASMIRAH, M.Si

(.....)

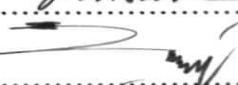
2. Dra. Hj. NURMI NONCI, M.Si

(.....)

3. Dra. RUSDI MAIDIN, S.H,M.Si

(.....)

4. Dra. JUHARNI, M.Si

(.....)

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala nikmat dan karunia-Nyalah<sup>h</sup> senantiasa dilimpahkan kepada penulis hingga dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini walaupun dalam keadaan yang sangat sederhana.

Disadari sepenuhnya kesederhanaan skripsi ini adalah hasil maksimal yang dapat dicapai dan dipersembahkan oleh penulis untuk memenuhi sebagai persyaratan dalam menyelesaikan perkuliahan pada fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas "45" Makassar.

Dalam rangka penulisan skripsi ini, sungguh banyak penulisan dan masalah yang dihadapi sejak direncanakan sampai pada penjabaran data penulis kedalam bentuk tulisan, oleh sebab itu kritik dan saran yang sifatnya konstruktif sangat diharapkan demi penyempurnaan penulisan skripsi ini.

Selain itu dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak mendapat dorongan dan petunjuk dari berbagai pihak karena itu sepatutnyalah penulis dengan kerendahan hati mengucapkan dan menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya yang disertai rasa hormat kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Abu Hamid, MA selaku Rektor Universitas "45" Makassar
2. Ibu Dra. Asmirah, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas "45" Makassar.

3. Bapak Arief Wicaksono, S.Ip selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas "45" Makassar.
4. Bapak Drs. H. Misbahuddin Achmad, MS selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas "45" Makassar.
5. Ibu Dra. Asmirah, M.Si selaku Pembimbing I dalam penulisan skripsi ini yang telah banyak memberi bimbingan serta dorongan untuk penyelesaian skripsi ini.
6. Ibu Dra. Nurkaidah, MM selaku Pembimbing II dalam penulisan skripsi ini yang telah banyak memberi pengarahan dan dukungan.
7. Para Dosen/Asisten Dosen serta seluruh staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas "45" Makassar.
8. Kepala Sentra Pendidikan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Makassar, yang telah memberikan izin penelitian di instansi tersebut, untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan banyak terima kasih.
9. Instruktur Sentra Pendidikan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Makassar.
10. Para Peserta Pendidikan dan Pelatihan BRI Makassar.
11. Ayahanda H. Ntara dan Ibunda St. Hamisah yang memberikan pengertian yang dalam tanpa pamrih, kasih sayang serta pendidikan sejak lahir hingga saat ini demikian pula kepada seluruh saudara-saudariku.

12. Semua rekan-rekan mahasiswa Universitas "45" Makassar dan sahabat-sahabat yang lainnya serta semua pihak yang tak sempat penulis sebutkan satu persatu.

13. Keluarga Besar Sentra Pendidikan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Makassar.

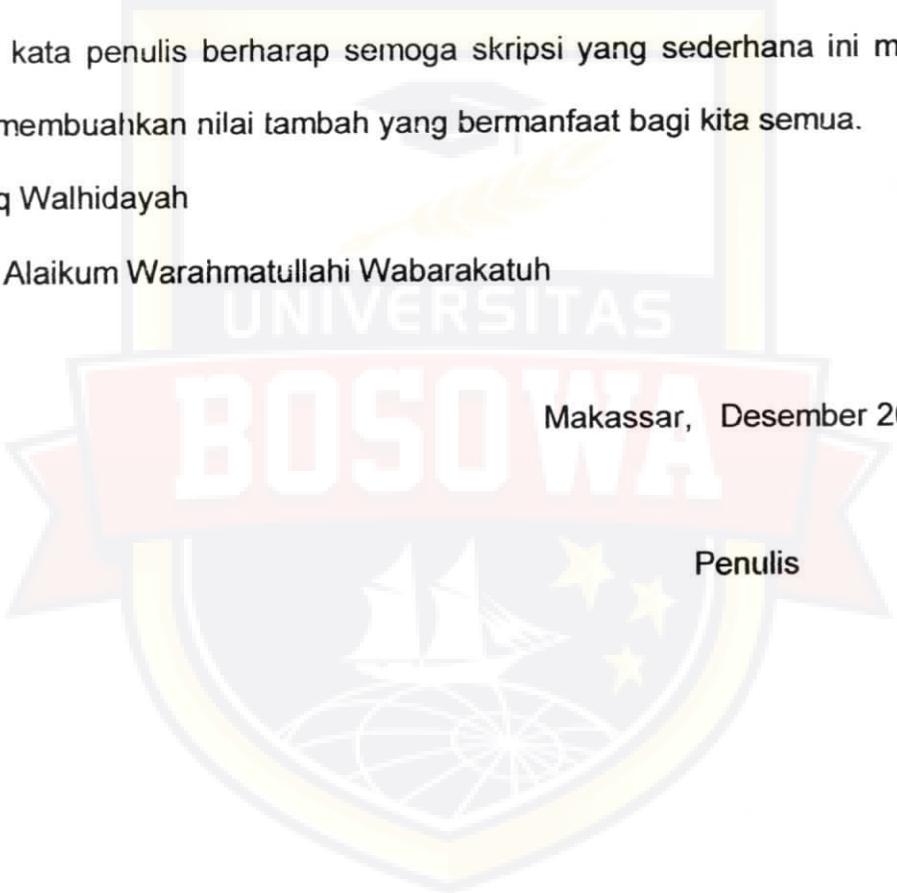
Akhir kata penulis berharap semoga skripsi yang sederhana ini menjadi karya yang membuahkan nilai tambah yang bermanfaat bagi kita semua.

Billahi Taufiq Walhidayah

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, Desember 2007

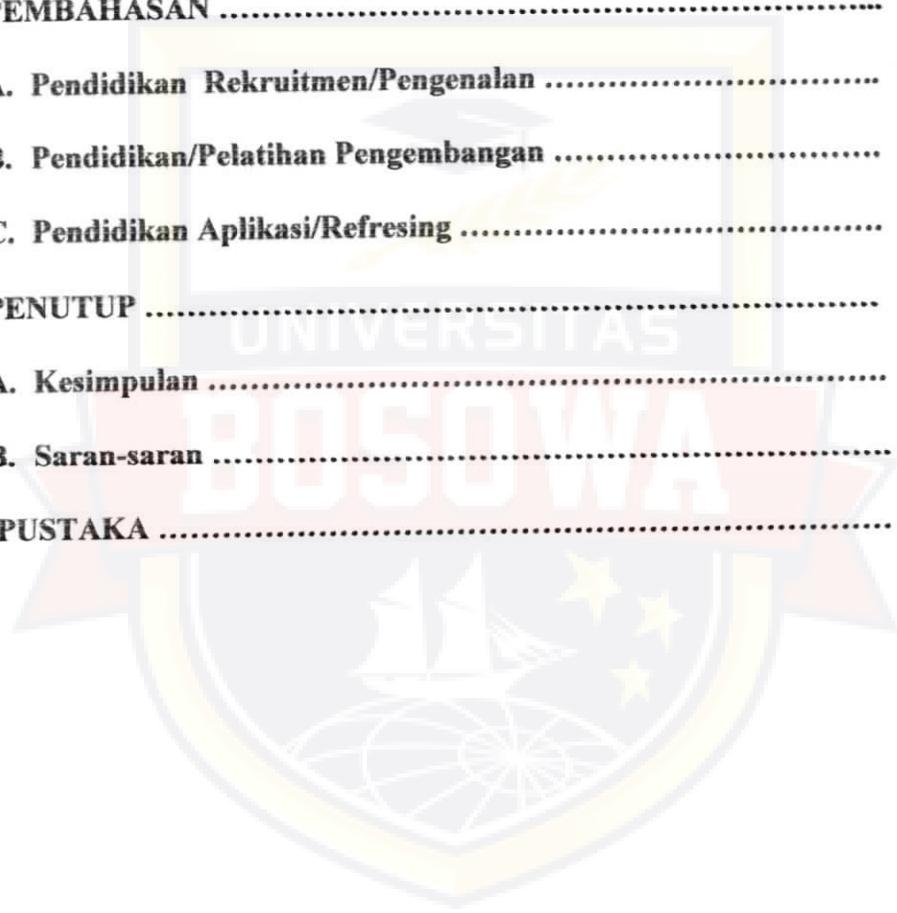
Penulis



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENERIMAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
<b>A. Latar Belakang Masalah .....</b>	<b>1</b>
<b>B. Batasan dan Rumusan Masalah .....</b>	<b>8</b>
<b>C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....</b>	<b>9</b>
<b>D. Kerangka Konseptual .....</b>	<b>9</b>
<b>E. Metode Penelitian .....</b>	<b>11</b>
<b>F. Sistematika Pembahasan .....</b>	<b>13</b>
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>15</b>
<b>A. Pengertian Peranan .....</b>	<b>15</b>
<b>B. Pengertian Pendidikan dan Pelatihan .....</b>	<b>18</b>
<b>C. Pengertian Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI).....</b>	<b>23</b>
<b>D. Kualitas Sumber Daya Manusia .....</b>	<b>24</b>
<b>BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
<b>A. Sejarah Singkat Sentra Pendidikan Bank Rakyat Indonesia     (BRI) .....</b>	<b>27</b>

B. Struktur Organisasi .....	28
C. Keadaan Pegawai Sentra Pendidikan Bank Rakyat Indonesia (BRI).....	32
D. Tugas Pokok Sentra Pendidikan Bank Rakyat Indonesia (BRI)	
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
A. Pendidikan Rekrutmen/Pengenalan .....	42
B. Pendidikan/Pelatihan Pengembangan .....	51
C. Pendidikan Aplikasi/Refresing .....	62
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran-saran .....	71
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>72</b>



## DAFTAR TABEL

No. Urut	Tabel	
1	1 Keadaan Pegawai Sentra Pendidikan BRI Makassar Berdasarkan Golongan/pangkat, tanggal 4 Oktober 2006.....	34
2	2 Keadaan Pegawai Sentra Pendidikan BRI Makassar Berdasarkan tingkat pendidikan, tanggal 4 Oktober 2006.....	35
3	3 Kegiatan penyampaian materi program pendidikan Recurietmen dalam bentuk tatap muka bulan Oktober 2006 di Sentra Pendidikan BRI Makassar.....	37
4	4 Kegiatan penyampaian materi pendidikan pengembangan dalam bentuk tatap muka bulan Oktober 2006 di Sentra Pendidikan BRI Makassar.....	39
5	5 Kegiatan penyampaian materi pendidikan Aplikasi/Refresing dalam bentuk tatap muka bulan Oktober 2006 di Sentra Pendidikan BRI Makassar.....	41
6	6 Pendapat responden tentang sajian materi program pendidikan Recruitmen.....	46
7	7 Pendapat responden tentang metode pembelajaran pada pendidikan Recurietmen.....	48
8	8 Pendapat responden pendidikan recruitmen tentang manfaat pendidikan dan latiah terhadap pegawai.....	50
9	9 Pendapat responden pendidikan recruitmen tentang sajian materi pendidikan/pelatihan pengembangan.....	56
10	10 Pendapat responden tentang metode pembelajaran pada program pendidikan pengembangan .....	58
11	11 Pendapat responden pendidikan pengembangan tentang manfaat pendidikan dan pelatihan terhadap pegawai.....	60
12	12 Pendapat respondenn tentang sajian materi pendidikan/pelatihan Aplikasi/Refreshing.....	64

13	13	Pendapat responden tentang metode pembelajaran pada program pendidikan Aplikasi/Refreshing.....	68
14	14	Pendapat responden pendidikan Aplikasi/Refreshing tentang manfaat pendidikan dan pelatihan terhadap pegawai.....	68



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Undang-undang Dasar 1945 adalah merupakan hukum tertinggi Indonesia. Semua peraturan perundang-undangan yang lain harus tunduk atau tidak boleh bertentangan dengan undang-undang Dasar ini. Sesuai dengan namanya, ia mendasari semua perundang-undangan yang ada yang muncul kemudian. Kandungannya seperti ini, membuat Undang-undang dasar mengandung isi yang sifatnya umum. Demikianlah aturan tentang pendidikan dalam Undang-undang dasar ini sangat sederhana.

Oleh karena Undang-undang Dasar 1945 hanya memuat pokok-pokok pikiran saja, maka dalam pelaksanaannya perlu dijelaskan dalam Undang-undang. Seperti halnya bidang dengan Undang-undang No. 2 Th. 1999. Undang-undang ini bisa disebut sebagai peraturan perundang-undangan pendidikan. Undang-undang ini mengatur pendidikan pada umumnya, artinya segala sesuatu bertalian dengan pendidikan, mulai dari prasekolah sampai dengan pendidikan tinggi ditentukan dalam Undang-undang ini.

Tidak semua pasal akan dibahas, yang dibahas adalah pasal-pasal penting terutama yang membutuhkan penjelasan lebih mendalam serta sebagai acuan untuk mengembangkan pendidikan. Pertama-tama adalah Pasal 1 ayat 2 dan ayat 7. Ayat 2 berbunyi sebagai berikut : Pendidikan nasional adalah pendidikan yang berakar pada kebudayaan bangsa Indonesia yang berdasarkan pada Pancasila, Undang-undang Dasar

1945, yang selanjutnya disebut kebudayaan Indonesia saja. Ini berarti teori-teori pendidikan yang diterapkan di Indonesia, tidak boleh tidak haruslah berakar pada kebudayaan Indonesia.

Tetapi kenyataan menunjukkan kita belum punya teori-teori pendidikan yang khas sesuai dengan budaya bangsa. Kita sedang mulai membangunnya teori pendidikan kita masih dalam proses pembangunan (Sanusi, 1989). Teori-teori pendidikan beserta prakteknya dilakukan di Indonesia sampai saat ini sebagian besar berupa teori-teori yang di impor dari luar negeri. Di mana para pendidik pelajar disitulah mereka menerima studi banding di situ pulalah mereka menerima teori-teori itu, teori-teori luar negeri itu lengkap dengan buku-bukunya dibawa ke Indonesia, sebagian ditatakan kepada para pendidik lainnya, tentu sesudah revisi di san sini. Selanjutnya pasal 1 Ayat 7 berbunyi : tenaga pendidikan adalah anggota masyarakat yang mengabdikan dirinya penyelenggaraan pendidikan. Menurut ayat ini menjadi tenaga pendidikan adalah setiap anggota masyarakat yang mengabdikan dirinya dalam menyelenggarakan pendidikan. Sedang yang dimaksud dengan tenaga pendidikan tertera dalam pasal 27 ayat 2 , yang menyatakan tenaga pendidikan, pemilik/pengawas, peneliti dan pengembangan pendidikan, pustakawan dan teknisi sumber belajar.

Pada dasarnya manusia ingin kemajuan, baik karena dorongan biologis maupun dorongan psikologis. Keinginan manusia demikian akan dapat terpenuhi melalui suatu sistem belajar yang tekun, teratur dan tidak kenal putus asa. Sistem ini memang dapat diciptakan sendiri sehingga orang tersebut mampu berkembang sendiri

akan tetapi dalam kenyataan orang tersebut dapat belajar sendiri artinya diantara beberapa juta orang saja betul-betul berhasil tanpa melalui sistem lain kecuali belajar sendiri. Inilah yang menjadi landasan manusia berlomba mencari ilmu pengetahuan, dimanapun mereka berada. Pemberian kesempatan untuk mencari ilmu itu, diciptakan dan diarahkan agar dalam mendapatkan ilmu dapat teratur dan lancar serta bermanfaat. Penciptaan kesempatan dan pengarahan harus pula ditunjukkan terhadap manusia pegawai dan organisasi. Sudah tentu ilmu yang “diinginkan” mereka hendak sesuai dengan kepentingan organisasi. Tempat kerja mereka agar dapat saling menguntungkan. Meskipun ilmu yang dimiliki itu ialah pada dirinya sendiri.

Didalam organisasi kerja penuh dengan aturan yang harus dipenuhi oleh para pegawai, samapai tingkah laku pegawai harus sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh organisasi. Untuk itulah perlunya pegawai untuk diikuti sertakan dalam suatu sistem pendidikan dan latihan yang diselenggarakan oleh organisasi.

Kepegawaian merupakan masalah yang sangat kompleks karena menyangkut masalah pelayanan manusia dan kemanusiaan, selama orde pembangunan ini dimana tugas-tugas pegawai yang harus diselesaikan semakin bertambah, maka setiap pegawai perlu dibina dengan sebaik-baiknya. Salah satu usaha dalam pembinaan pegawai dan melaksanakan tugasnya, maka pemerintah mengeluarkan berbagai peraturan perundang-undangan dengan tujuan agar pelaksanaan tugas-tugas pegawai dapat berjalan sesuai yang diinginkan.

Landasan hukum untuk pembinaan pegawai ialah Undang-undang No. 8 Tahun 1974, yaitu pada pasal 31 yang berbunyi sebagai berikut : diadakan pengaturan

dan penyelenggaraan latihan jabatan Pegawai Negeri Sipil yang bertujuan untuk meningkatkan pengabdian, mutu, keahlian dan keterampilan.

Dalam upaya peningkatan kinerja karyawan, Bank Rakyat Indonesia mengambil langkah yang tepat untuk meningkatkan produktivitas kerja pegawainya dalam menghadapi Sumber Daya Manusia perbankan. Tidaklah sederhana untuk mempersiapkan sumber daya manusia sebagai salah satu kunci keberhasilan yang diharapkan mampu meningkatkan daya saing BRI. Dari berbagai permasalahan yang dihadapi BRI, sering permasalahan yang ditumpahkan pada SDM. Sebagai contoh, dalam permasalahan kredit, Account Officer (AO) non Calon Staff (CS) yang sering disoroti sebagai penyebabnya, walaupun sebetulnya faktor lain seperti teknologi, sistem prosedur, dan bahkan mungkin budaya perusahaan bisa menjadi penyebabnya pula sangat kompleks permasalahannya pembinaan SDM yang dihadapi BRI dimana suatu "masalah" kadang tidak jelas terlihat apakah itu karena akibat dari masalah yang lain atau merupakan penyebab timbulnya masalah. Dalam kaitannya dengan perbaikan sistem pembinaan SDM untuk meningkatkan kualitas SDM BRI, kita seharusnya tidak terjebak pada perbaikan permasalahan yang bukan fundamental permasalahan itu sendiri. Untuk itu apabila kita ingin memperbaiki kualitas SDM kita harus melihat apa akar permasalahan yang dihadapi BRI sebenarnya.

Badai krisis moneter telah memaksa otoritas moneter untuk mengeluarkan kebijakan mendasar untuk menyetatkan industri perbankan nasional. Dan ini, tentu akan mengisi gelombang restrukturisasi yang besar di tanah air. Setelah itu, diharapkan akan lahir Bank-bank besar. Bank-bank yang kuat yang memiliki daya saing

internasional sehingga mampu mengkomodasikan perekonomian global, sehingga dapat diharapkan menjadi pilar penyangga perekonomian nasional.

Kemungkinan keberhasilannya ? tidak sulit untuk diramalkan. Tapi, sangat ditentukan oleh kesiapan dan kesediaan sumber daya manusia dalam menyikapi perubahan. Tantangan yang dihadapi dunia usaha, termasuk perbankan, dimasa depan sangat kompleks dan datang dari segala penjuru, baik luar maupun dalam. Dan karena masing-masing tantangan yang bersifat multibentuk, dapat diperlukan upaya untuk menghadapi kendala-kendala, antara lain :

1. Pengembangan teknologi yang semakin sangat cepat. Agar dapat memanfaatkan kemajuan teknologi, harus dikembangkan barisan SDM yang handal. Akan tertinggal oleh bank peasing yang mampu memanfaatkannya sehingga terlibat dalam persaingan.
2. Keragaman tenaga kerja yang datang dari mancanegara. Barisan tenaga kerja yang memiliki latar belakang budaya, keterampilan, pendidikan, dan pengetahuan yang beranekaragam ini dapat menjadi kekuatan yang dashyat jika dikelola dengan baik. Tetapi, jika tidak justru akan menghambat kinerja perusahaan.
3. Kondisi ekonomi diperkirakan belum akan membaik dalam tempo dekat. Untuk mengatasi keadaan yang masih akan berat dalam jangka menengah, tentunya membutuhkan SDM yang arif dan berwawasan luas untuk membantu penyelesaian masalah yang dihadapi debitur. Kesehatan debitur itu penting, karena debitur yang sehat akan membuat bank jadi sehat pula, sebaliknya

kalau debitur sakit, bank akan ikut ambruk.

4. Dinamika lingkungan bisnis global yang penuh gejolak. Untuk menghadapi keadaan yang tak menentu ini, setidaknya diperlukan SDM yang proaktif terhadap perkembangan tak sekedar reaktif. Tantangan yang mesti dihadapi, terutama bagaimana mempersiapkan barisan SDM menghadapi kondisi bisnis yang berubah cepat dan tekanan-tekanan lain.

Untuk itu perbaikan kualitas SDM yang harus dilakukan dari berbagai sisi yang mempengaruhinya, termasuk dalam mengintegrasikan fungsi-fungsi pengembangan SDM. Hal-hal tersebut harus dilakukan serentak dan terintegrasi. Perubahan yang dilakukan secara parsial sering tidak berhasil seperti yang diharapkan, justru akan mendatangkan ketidak efisienan dan masalah baru maka salah satu yang perlu diperhatikan dengan memberikan pendidikan dan latihan perbankan pada calon pegawai maupun setelah menjadi pegawai BRI untuk meningkatkan sumber daya pegawai yang profesional. Peningkatan sumber daya pegawai melalui jalur ini juga untuk menciptakan dan mengembangkan metode kerja lebih baik membina karier pegawai BRI.

Pendidikan dan latihan BRI yang menitikberatkan pada sistem pendidikan dan latihan BRI yang berguna untuk meningkatkan mutu, keahlian, kemampuan dan keterampilan pegawai sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Tujuan utama dalam pelaksanaan pendidikan dan latihan, adalah untuk membantu memelihara dan meningkatkan kecakapan serta kemampuan dalam menjalankan tugas/pekerjaan baik pekerjaan lama maupun baru, baik dalam segi

peralatan maupun metode, serta menyalurkan keinginan untuk maju dari segi kemampuan, dan memberikan rasa kebanggaan kepada mereka.

Bertitik tolak dari latar belakang masalah seperti yang di temukan di atas, maka penulis akan memberikan alasan-alasan masalah yang merupakan pertimbangan dalam memilih judul. : **“PERANAN SENTRA PENDIDIKAN BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS SUMBER DAYA PEGAWAI DI MAKASSAR”**.

1. Mengingat betapa banyaknya perbankan di Indonesia yang terkena likuidasi akibat dari kesalahan manajemen sumber daya manusia, untuk itu perlu adanya peningkatan manajemen sumber daya perbankan.
2. Pendidikan dan latihan pegawai merupakan salah satu faktor penting di dalam pembinaan pegawai dalam meningkatkan sumber daya pegawai dan semangat kerja.
3. Pelaksanaan pendidikan dan latihan berarti turut membantu program pemerintah ke arah pengadaan tenaga kerja produktif yang bertanggung jawab pada pembangunan dalam masyarakat.
4. Sebagaimana diketahui bahwa pendidikan dan latihan pegawai adalah salah satu aspek dari administrasi kepegawaian, maka penulis ingin mengetahui sejauh mana penyelenggaraan **SENTRA PENDIDIKAN BRI MAKASSAR** yang meliputi seluruh **BRI** di wilayah Indonesia timur.
5. Disamping itu penulis ingin mengembangkan ilmu administrasi khususnya yang menyangkut aspek pendidikan dan latihan pegawai dalam rangka

memperdalam pengetahuan penulis dalam bidang studi tersebut.

## **B. Pembatasan dan Perumusan Masalah**

Proses pembangunan nasional menurut keikutsertaan dalam semua warga negara tanpa membedakan pangkat dan golongan termasuk pegawai **BRI** yang merupakan bagian dari masyarakat Indonesia dan berbakat untuk ikut serta aktif dalam pembangunan nasional karena mereka merupakan aparatur negara, abdi masyarakat yang bertugas melayani seluruh lapisan masyarakat.

Kurangnya pembinaan, pendidikan kepada pegawai dapat mengakibatkan kemunduran atau lemahnya suatu organisasi karena tidak ditunjangi oleh **SDM** yang dimiliki, maka satu usaha yang harus diperhatikan adalah memberikan pembinaan kepada pegawai melalui pelaksanaan pendidikan dan pelatihan secara efisien dan efektif sehingga akan menghasilkan aparatur yang sempurna dan bersumberdaya.

Selanjutnya dalam rangka peningkatan produktifitas kerja pegawai sebagaimana uraian Diatas khususnya pada **SENTRA PENDIDIKAN BRI Makassar**. Ada beberapa aspek yang harus diselenggarakan, namun penulis hanya memilih aspek pendidikan pelatihan dalam rangka menyelesaikan karya ini.

Dari uraian latar belakang tersebut sehingga masalah pokok dapat dirumuskan dalam bentuk pelayanan :

- A.** Bagaimanakah penyelenggaraan pendidikan pengembangan dan pendidikan BRI Makassar ?
- B.** Bagaimanakah penyelenggaraan pendidikan Aplikasi/Refreshing di Sentra Pendidikan BRI Makassar.

## C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

### 1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui penyelenggaraan pendidikan/pelatihan Recruitmen di Sentra Pendidikan BRI Makassar.
- b. Untuk mengetahui penyelenggaraan pendidikan/pelatihan pengembangan di Sentra Pendidikan BRI Makassar.
- c. Untuk mengetahui penyelenggaraan pendidikan/pelatihan Aplikasi/Refreshing di Sentra Pendidikan BRI makassar.

### 2. Kegunaan Penelitian

- a. Sebagai bahan referensi dalam penelitian atau studi bidang administrasi untuk menambah khasanah dan ilmu pengetahuan bagi pembaca.
- b. Hasil penelitian ini di harapkan dapat berguna bagi setiap instansi baik pemerintah maupun swasta dalam pembinaan pegawai khususnya pada SENDIK BRI MAKASSAR.

## D. kerangka konseptual



Penjelasan gambar:

Dari bagan konseptual di atas, penulis menggambarkan bahwa di dalam organisasi kerja penuh dengan aturan yang harus di patuhi oleh para pegawai BRI, sampai tingkah laku dan pekejaan pegawai harus di sesuaikan dengan apa yang dikehendaki oleh orgaisasi. Untuk itulah pegawai BRI di ikut sertakan dalam suatu sistem pendidikan dan pelatihan yang di selenggarakan oleh Sentra Pendidikan BRI Makassar adalah untuk meningkatkan kecakapan dan kemampuan dalam menjalankan tugas atau pekerjaan lama maupun baru, baik dalam segi peralatan maupun metode. Mengingat pentingnya sistem pendidikan dan pelatihan yang di berikan kepada pegawai BRI untuk mengetahui sampai dimana kemampuan dari pegawai tersebut, sehingga diadakan sistem pendidikan untuk mengetahui sumber daya yang diperoleh di Sentra pendidikan untuk mengetahui sumber daya yang diperoleh di Sentra Pendidikan BRI Makassar.

Dalam proses pelaksanaan pendidikan dan latihan, para peserta pendidikan haruslah memenuhi persyaratan-persyaratan yang telah di tentukan oleh Sentra Pendidikan BRI di mana sebagai dasar untuk mengikuti penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan oleh Sentra Pendidikan BRI dengan standar tersendiri yaitu menyusun modul pendidikan, program pendidikan, penyiapan instruktur atau pengajar, serta mengadakan kegiatan belajar mengajar. Proses pelaksanaan pendidikan dan pelatihan guna peningkatan kemampuan merupakan kewajiban setiap pegawai BRI. Bank rakyat indonesia menghargai peningkatan prestasi pegawai, karena akan melahirkan suatu perbankan yang benar-benar

profesional dan bebas.

Peranan Sentra Pendidikan BRI dengan visi dan misi khusus peningkatan sumber daya pegawai dimana pelaksanaannya benar-benar terprogram, terpadu dan terarah yang sesuai dengan kebutuhan organisasi dan masyarakat sehingga melahirkan tenaga operasional organisasi dalam hal ini pegawai yang di didik yang benar-benar mempunyai kemampuan prestasi yang dapat melayani seluruh lapisan masyarakat. Sentra Pendidikan BRI juga tentunya tidak terlepas dari kendala dan hambatan dalam penyelenggaraan proses pendidikan dan pelatihan sehingga perlu di carikan alternatif pemecahannya. Hal-hal yang demikian akan menjadi feed back ( umpan balik) bagi Sentra Pendidikan BRI Makassar agar misi, visi khusus sebagai wadah peningkatan sumber daya pegawai dapat lebih baik.

#### **E. Metode Pelatihan**

Dalam penelitian ini membutuhkan data yng tepat objektif sehingga di perlukan metode dan teknik penelitian yang relefan dengan objek yang di teliti. Sehubungan dengan itu maka metode dan teknik penelitian yang di gunakan penulis adalah sebagai berikut :

##### **1. Tipe dan Dasar Penelitian**

Dalam pelaksanaan penelitian ini di gunakan tipe penelitian deskriptif yakni untuk melihat. Menggambarkan dan menjelaskan sejauh mana pendidikan dan pelatihan dapat memberikan peranan terhadap peningkatan kualitas sumber daya pegawai BRI.

Sedangkan dasar penelitian yang di gunakan adalah metode survei yakni

menjelaskan bagaimana peranan dan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan pada Sentra Pendidikan BRI Makassar, dengan cara sebagai berikut :

- a. Liberty Research ( penelitian kepustakaan) yaitu penelitian yang di lakukan dengan cara membaca dan mempelajari buku-buku, majalah, serta bahan-bahan tertulis yang erat hubungannya dengan materi ini, tujuan penelitian kepustakaan adalah untuk memperoleh landasan teori yang akan di gunakan pada pembahasan.
- b. Field research ( penelitian lapangan) yaitu metode yang di gunakan untuk memperoleh data primer dengan cara mengadakan penelitian langsung di lokasi.

## 2. Populasi dan Sampel

- a. Populasi adalah jumlah keseluruhan dari sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dan karyawan BRI yang sementara mengikuti program pendidikan dan pelatihan di Sentra Pendidikan BRI Makassar, tahun 2006 angkatan X, secara keseluruhan berjumlah 90 ( sembilan puluh ) orang dengan rincian sebagai berikut :

- Pendidikan Recruitmen = 40 orang
- Pendidikan pengembangan = 30 orang
- Pendidikan Aplikasi/Refreshing = 20 orang

**Jumlah** = 90 orang

- b. Sampel

Sampel yang di tarik dari tiga program pendidikan dengan

menggunakan purposive sampling, yaitu menentukan responden yang di perlukan secara sengaja dengan rincian sebagai berikut :

- Pendidikan recruitmen = 20 orang
- Pendidikan pengembangan = 20 orang
- Pendidikan Aplikasi/Refreshing = 15 orang

**Jumlah = 55 orang**

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Data yang penulis gunakan dalam penulisan skripsi ini adalah :

a. Data primer, yaitu data yang penulis kumpulkan melalui penelitian secara langsung di lapangan. Data tersebut penulis peroleh dengan cara :

1. Interview ( wawancara) yaitu mengadakan tanya jawab langsung terhadap responden yang telah di langsung
2. Observasi (pengamatan) yaitu penulis mengadakan pengamatan langsung guna mendapatkan data yang sebenarnya
3. Kuisisioner atau Angket yaitu pengumpulan data melalui metode pengedaran daftar pertanyaan kepada responden yang telah di tetapkan terhadap objek penelitian

b. Data sekunder, yaitu data yang penulis peroleh melalui buku-buku, catatan-catatan yang ada kaitannya dengan masalah yang telah di teliti.

### F. Sistematika Pembahasan

Skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu :

**Bab** pertama berisikan pendahuluan yang memberikan gambaran tentang seluruh teks

skripsi ini, karena di dalam bab ini di kemukakan melalui latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika pembahasan.

**Bab** kedua di uraikan tentang pengertian-pengertian pokok mengenai pendidikan dan pelatihan, pengertian pegawai BRI.

**Bab** ke tiga memberikan penjelasan tentang gambaran umum lokasi penelitian yaitu letak geografis Sentra Pendidikan BRI, struktur organisasi, keadaan pegawai, serta fungsi dan tugas pokok pegawai.

**Bab** keempat membahas masalah hasil penelitian dan analisa data.

**Bab** kelima adalah bab penutup yang berisikan kesimpulan dan hasil penelitian dan saran-saran.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Pengertian peranan

Ada beberapa pengertian yang dapat di kemukakan sehubungan dengan peranan antara lain sebagai berikut : menurut W.J.S. Poerwadarminta (1986 : 753) "Peranan adalah sesuatu yang menjadi bagian atau yang memegang pimpinan yang utama (dalam suatu hal atau peristiwa)". Menurut Suryono Sukanto (1974 :31) menyatakan bahwa "peranan dalam aspek dinamis dari kedudukan atau status sesuatu" dan kemudian menurut Jumari Ismanto (1985 : 231) dalam bukunya peranan wanita yang menjelaskan bahwa "Peranan adalah sesuatu yang menjadi bagian atau yang memegang peranan utama dalam terwujudnya suatu hal".

Dengan pendapat tersebut di atas, seseorang yang mempunyai kedudukan harus menunjukkan peranannya dalam melaksanakan peranannya dalam melaksanakan sesuatu hak dan kewajiban sesuai dengan tuntutan yang terkandung dalam kedudukan.

Konsep peranan sebagai tuntutan kewajiban yang harus dilakukan orang yang mempunyai kedudukan atau jabatan dalam masyarakat setidaknya mengandung tiga aspek sesuai dengan pendapat.

H.Muhammad Rusli Karim (1986 : 102) mengemukakan.

1. Peranan adalah meliputi norma-norma yang di hubungkan dengan posisi atau kedudukan seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti merupakan rangkaian peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan masyarakat.
2. Peranan adalah suatu konsep perihal apa yang dapat dilakukan oleh individu

dalam masyarakat dan dalam organisasi.

3. peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku penting bagi struktur sosial.

Dalam suatu organisasi terdapat peranan pokok saling berinteraksi untuk mencapai tujuan, yaitu peranan sebagai pimpinan (administrasi) dan peranan sebagai bawahan (melaksanakan kegiatan). Sehingga sebagai seorang pemimpin di perlukan peranan sebagai komando, untuk mengarahkan, membimbing, mengendalikan dan mengawasi seluruh anggotanya sebagai bawahan yang melaksanakan aktivitas organisasi.

Sebaliknya peranan sebagai bawahan dalam menjalankan tugas dan kewajibannya yaitu menerima dan menjalankan tugas sebaik-baiknya dan bertanggung jawab ke pada pemimpinnya yang telah memberikan tugas atau wewenang yang harus mereka jalankan, dan sukses tidaknya merupakan tanggung jawabnya sebagai bagian dari organisasi. Namun demikian biasa juga terjadi bahwa peranan seseorang tidak sesuai dengan harapan itu sendiri sesuai dengan pernyataan Muhammad Rusli Karim (1986 :103) mengemukakan : “perbedaan antara peranan dan harapan peranan yang tepat dalam menduduki sesuatu terjadi karena :

1. Harapan masyarakat kurang memperhatikan tindakan sebenarnya atau sebaliknya.
2. Apabila harapan masyarakat akan tindakanya di ketahui, akan tetapi waktu dan situasinya tidak memungkinkan bagi individu yang bersangkutan.
3. Apabila pemenuhan harapan masyarakat ada di luar kemampuan individu.

Seseorang yang menjalankan banyak peranan, harus menjaga keseimbangan tindakan peranan yang satu terhadap peranan yang lainnya, mungkin suatu saat ia akan mengalami ketegangan atau ia harus mengambil kebijaksanaan melaksanakan tindakan peranan yang di anggap paling penting atau mungkin ia harus mengadakan perbaikan-perbaikan terhadap peranan yang telah dilaksanakan agar melaksanakan peranan secara lebih baik.

Dalam suatu organisasi misalnya terdapat dua peranan yang saling berkomunikasi untuk mencapai tujuan organisasi, yaitu peranan sebagai bawahan, sehingga sebagai seorang pemimpin dalam rangka pelaksanaan tugas-tugasnya untuk mengerahkan, mengarahkan dan membimbing bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi, merupakan peranan yang di jalankan oleh administrator. Sebaliknya sebagai bawahan dalam menjalankan tugas dan peranannya selaku bawahan yaitu menerima tugas dan melaksanakan tugas yang sebaik-baiknya.

Dari beberapa pengertian di atas sekalipun reaksinya berbeda akan tetapi pada dasarnya mempunyai pengertian yang sama yaitu kata kedudukan pada orang-orang tertentu dalam menjalankan tugasnya. Jadi apabila dari pengertian peranan di atas dapat di tarik suatu rumusan akan menjadi Peranan Sentra pendidikan BRI yaitu ikut sertanya Sentra pendidikan BRI di dalam mengambil bagian yang di perankan dalam setiap kadaan dan cara meningkatkan Sumber Daya Manusia Pegawai BRI guna mencapai harapan agar dapat melayani seluruh lapisan masyarakat yang sesuai dengan visi dan misi Sentra Pendidikan BRI Makassar.

## **B. Pengertian Pendidikan dan Latihan**

Setiap pimpinan dalam suatu organisasi bertanggung jawab untuk memajukan atau mengembangkan bawahannya. Tanggung jawab tersebut timbul karena pegawai itu resmi diterima menjadi bagian/atau anggota organisasi. Memajukan atau mengembangkan ini dimaksudkan agar setiap usaha dari pimpinan atau aturan untuk menambah keahlian dan efisiensi kerja bawahannya didalam melaksanakan tugas-tugasnya menempatkan pada jabatan yang tepat, sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Usaha untuk memenuhi maksud tersebut pimpinan mengambil kebijakan-kebijakan seperti memberikan pendidikan, melatih, mempromosikan, dan memindahkan.

Memberikan pendidikan dan pelatihan pada pegawai bukan saja pada saat diterima menjadi pegawai baru, tetapi juga pada saat seorang dipromosikan jabatan yang lebih tinggi atau pada saat adanya perubahan teknologi yang diterapkan ke dalam instansi, sebagaimana yang dikemukakan oleh Moekijat (1990 : 105) yang menyunting pendapat dari Frank P. Sherwood and Wallace Bostw dalam bukunya sebagai berikut : "Pendidikan adalah proses membantu pegawai untuk memperoleh aktifitas dalam pekerjaan yang sekarang atau yang akan datang melalui pengembangan kebiasaan berpikir, tindakan, kecakapan pengetahuan dan sikap" dan menurut Moekijat (1984 : 261) menyatakan bahwa :

"Pendidikan adalah segala usaha untuk membina dan mengembangkan kemampuan manusia indonesia, jasmani dan rohani yang berlangsung seumur hidup, baik didalam maupun diluar sekolah dalam rangka pembangunan

persatuan indonesia dan masyarakat adil dan makmur”.

Dan menurut pestalozzi, Johann Fredric Herbart, Fredch Wilhelm Frobel, mengemukakan bahwa pendidikan adalah : suatu proses perkembangan yang berlangsung pada setiap individu. Sementara itu Undang-undang RI Nomor 2 tahun 2006 mendefinisikan pendidikan adalah sebagai usaha sadar untuk menyiapkan peserta didik melalui kegiatan bimbingan. Pengajaran, dan atau latihan bagi peranannya dimasa yang akan datang (Ilmu Manan, 1989). Pendidikan adalah suatu proses membuat orang kemasukan budaya, membuat orang berperilaku mengikuti budaya yang memasuki dirinya.

Selanjutnya diutarakan mengenai pengertian latihan oleh moekijat (1984 : 217) bahwa latihan adalah ”Bagian dari pendidikan yang mengangkat proses belajar untuk keterampilan dan metode yang lebih mengutamakan praktek dari pada teori”. Menurut H.C. Witherington dalam A.S Moenir (1983 : 162) “ manusia itu tidak dengan sendirinya berlaku tepat dan untuk itu mereka perlu didik dan latihan sesuai dengan bidangnya”. Sehubungan dengan itu menurut Drs. Moenir (1983 : 162) mengemukakan beberapa uraian tentang latihan dibidang kepegawaian adalah sebagai berikut :

1. Latihan adalah suatu proses belajar yang menghendaki kemampuan konsep, sikap dan pengetahuan dari seseorang untuk membantu mereka dalam mencapai tujuan.
2. Itilah latihan yang digunakan menunjukkan suatu proses peningkatan sikap dan pengetahuan, kemampuan dan kecakapan para pekerjaan untuk

menyelenggarakan pekerjaan.

3. Latihan berarti mendidik dalam arti terutama dengan cara instruksi, berlatih dan berdisiplin. Hal ini dipandang sebagai pelaksanaan penting untuk memperbaiki kemampuan dan dari ini mempelajari bagaimana pelaksanaan tugas tertentu.

Jadi pendidikan dan latihan apabila diformulasikan dari beberapa pendapat diatas tersebut dapat dikatakan bahwa pendidikan dan latihan adalah “usaha peningkatan kecakapan kemampuan dan melatih dalam menjalankan suatu pekerjaan dan memberikan rasa kebanggaan kepada diri sesuatu dengan tujuan organisasi”. Perbedaan pendidikan dan pelatihan pegawai BRI adalah bahwa meningkatkan kepribadian. Pengetahuan dan pengalaman serta kemampuannya sesuai dengan tuntutan persyaratan jabatan dan pekerjaannya. Sedangkan latihan pegawai adalah bagian dari pada pendidikan yang dilakukan bagi pegawai BRI untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan tuntutan, dan persyaratan pekerjaannya sebagai pegawai BRI dimana posisi ditempatkan.

Dalam rangka pengembangan atau pembinaan pegawai BRI berdasarkan sistem karier dan prestasinya dengan pendidikan dan latihan yang berkelanjutan. Karena itu perlunya pegawai diikuti sertakan dalam sistem pendidikan dan latihan baik yang diselenggarakan organisasi ataupun diluar organisasi sebab seseorang yang akan mengerjakan pekerjaan baru atau yang asing baginya terlebih dahulu mempelajari bagaimana mengerjakannya, karena hampir tidak ada orang yang mampu melaksanakan atau mengerjakan suatu tugas atau pekerjaan dengan baik bila

tidak mempelajari sebelumnya meskipun pekerjaan itu nampaknya sepele dan mudah.

Menurut kebijakan pendidikan BRI (Urdiklat, kampus 1992), bahwa pendidikan BRI adalah suatu kesatuan usaha untuk mewujudkan gagasan pengembangan perusahaan menjadi kegiatan belajar mengajar yang nyata.

Pendidikan dan latihan BRI di klasifikasikan atas 3 (tiga) jenis pendidikan yaitu :

### **1. Pendidikan Pengembangan**

Pendidikan pengembangan adalah pendidikan yang diberikan dalam rangka melengkapi persyaratan pendidikan bagi para pemangku jabatan tertentu yang belum memperoleh pendidikan yang diisyaratkan untuk pengangkatan dalam jabatan yang dipangkunya, tetapi sudah memperoleh pendidikan untuk tingkat jabatan yang lebih rendah, dan mempersiapkan peningkatan pegawai dari suatu jabatan ketingkat jabatan yang lebih tinggi, tetapi sudah memperoleh pendidikan untuk jabatan yang sedang dipangkunya.

Pendidikan pengembangan yang diselenggarakan di Sentra Pendidikan BRI terdiri dari :

- 1.1 Kepala Unit, yang belum memperoleh pendidikan Kepala Unit, tetapi sudah memperoleh pendidikan Mantri Unit, dan
- 1.2 Mantri Unit, yang dipersiapkan untuk memangku jabatan Kaunit dengan syarat sebelumnya sudah memperoleh pendidikan Mantri Unit di Sentra Pendidikan BRI.
- 1.3 Desk/Teller, yang dipersiapkan untuk memangku jabatan Mantri, dengan

syarat untuk memperoleh pendidikan pembuku Desk/Teller di Sentra Pendidikan BRI.

## **2. Pendidikan Pengenalan / Recruitmen**

Maksud dan tujuan Pendidikan Pengenalan/Recruitmen yaitu pendidikan yang disediakan bagi para pegawai, yang sama sekali belum memperoleh pendidikan dasar yang diisyaratkan untuk pengangkatannya dalam suatu jabatan dalam suatu organisasi BRI Unit.

Pendidikan yang diselenggarakan di Sentra Pendidikan BRI terdiri dari:

- 2.1 Pendidikan Recruitmen Kepala Unit diperuntukan bagi para Kepala Unit yang memperoleh Pendidikan Kepala Unit, ditambah dengan Pendidikan Mantri Unit maupun Pendidikan Pembuku/Teller yang diselenggarakan di Sentra Pendidikan BRI.
- 2.2 Pendidikan Recruitmen Mantri, diperuntukan bagi para Mantri Unit yang belum memperoleh Pendidikan Mantri Unit maupun Pendidikan Pembuku/Teller yang diselenggarakan di Sentra Pendidikan BRI.
- 2.3 Pendidikan Recruitmen Pembuku/Teller, diperuntukan bagi para Pembuku/Teller yang belum memperoleh Pendidikan Pembuku/Teller yang diselenggarakan di Sentra Pendidikan BRI.

## **3. Pendidikan Aplikasi / Refresing**

Pendidikan aplikasi adalah pendidikan yang bertujuan memberikan keterampilan tertentu berhubung digunakannya untuk suatu sistem teknologi baru yang diperlukan untuk pelaksanaan suatu tugas/kegiatan, pengembangan, maupun

perubahan atau penyempurnaan, serta memberikan penyegaran (refreshing), tambahan pengetahuan untuk peningkatan wawasan bagi pelaksanaan tugas.

Pendidikan aplikasi yang diselenggarakan disentra pendidikan BRI terdiri dari :

- 3.1. Pendidikan refrehsing pengawasan BRI Unit berkomputer untuk para UBM.
- 3.2. Pendidikan refreshing pengembangan bisnis dan penanggulangan kasus BRI Unit untuk para UBM.
- 3.3. Pendidikan refreshing investigasi kredit/analisa kredit untuk kepada Unit dan Mantri.
- 3.4. Pendidikan refreshing Etika pelayanan nasabah untuk Teller/pembuku.

Jadi pada pokoknya pendidikan dan latihan diberikan secara kontinyu, sebab sangat berpengaruh terhadap peningkatan dan wawasan dan keterampilan tertentu bagi pelaksanaan tugas-tugas dan atau karena adanya perubahan kebijakan serta peningkatan karier para pegawai.

### **C. pengertian Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI).**

Dalam surat edaran Kantor Pusat (Kanpus) BR NOSE : S. 106-DIR/BUD/7/89 menjelaskan tentang pengertian pegawai BRI yaitu pegawai BRI adalah mereka yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan diangkat sebagai pegawai BRI oleh direksi atau pejabat lain yang dikuasakan oleh direksi swampai mereka diberhentikan. Tentunya setiap pegawai BRI mempunyai kewajiban melakukan hal-hal sebagai berikut :

1. Mengangkat sumpah pegawai
2. Mentaati peraturan-peraturan umum yang dikeluarkan oleh pemerintah dan

peraturan yang dikeluarkan oleh bank.

3. Menjaga kepentingan bank dan memelihara kekayaan bank
4. Mentaati tata tertib dan tata susila yang berlaku
5. Melaksanakan pekerjaan sesuai dengan uraian tugas yang telah ditentukan
6. Menjaga sikap dan tindakan didalam dan diluar dinas untuk memelihara penghargaan, kepercayaan dan kewibawaan yang diperlukan dalam kedudukannya sebagai pegawai BRI.

#### **D. Kualitas Sumber Daya Manusia**

Pembangunan suatu bangsa memerlukan aset pokok yang disebut sumber daya, baik sumber daya alam maupun sumber daya manusia. Kedua sumber daya tersebut sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu pembangunan. Tetapi apabila dipertanyakan mana yang lebih penting di antara kedua sumber daya tersebut, maka menurut hemat penulis sumber daya manusialah yang lebih penting. Hal ini dapat kita amati dari kemajuan-kemajuan suatu negara sebagai indikator keberhasilan pembangunan bangsa tersebut. Hal mana negara-negara yang potensial miskin sumber daya alamnya ( Jepang dan Korea misalnya), tetapi karena usaha peningkatan kualitas sumber daya manusianya begitu hebat, maka kemajuan bangsa tersebut dapat kita saksikan dewasa ini. Sebaliknya Negara-negara yang potensial kaya akan sumber daya alam ( Negara-negara timur tengah misalnya), tetapi kurang mementingkan pengembangan sumber daya manusianya, maka kemajuannya kalah dengan Negara-negara pada contoh yang pertama.

Berbicara masalah sumber daya manusia, sebenarnya dapat kita lihat dari dua

aspek, yakni kuantitas dan kualitas.

1. Kuantitas menyangkut sumber daya manusia (penduduk) yang kurang penting kontribusinya dalam pembangunan, di bandingkan dengan aspek kualitas. Bahkan kuantitas sumber daya manusia tanpa disertai kualitas yang baik akan menjadi beban pembangunan suatu bangsa.
2. Sedangkan kualitas menyangkut mutu sumber daya manusia tersebut yang menyangkut kemampuan, baik kemampuan fisik maupun kemampuan non-fisik (kecerdasan dan mental). Oleh sebab itu untuk kepentingan akselerasi suatu pembangunan di bidang apapun, maka peningkatan sumber daya manusia merupakan suatu persyaratan utama.

Kualitas sumber daya manusia ini menyangkut dua aspek juga, yakni aspek fisik (kualitas fisik), dan aspek non-fisik (kualitas non-fisik) yang menyangkut kemampuan bekerja, berpikir dan keterampilan-keterampilan lain. Oleh sebab itu, upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia juga dapat di arahkan kepada ke dua aspek tersebut. Untuk meningkatkan kualitas fisik dapat di upayakan melalui program-program kesehatan dan gizi. Sedangkan untuk meningkatkan kualitas atau kemampuan-kemampuan non-fisik tersebut, maka upaya pendidikan dan pelatihan adalah yang paling di perlukan. Upaya inilah yang di maksudkan dengan kualitas sumber daya manusia.

Dari uraian singkat tersebut dapat di simpulkan bahwa yang di maksud dengan kualitas manusia secara mikro adalah suatu proses peningkatan, pengembangan kemampuan manusai dalam langkah mencapai suatu tujuan

pembangunan bangsa. Proses peningkatan di sini mencakup perencanaan pengembangan dan pengelolaan sumber daya manusia.

Apabila kita bicara secara mikro, dalam arti di lingkungan suatu unit kerja (departemen atau lembaga-lembaga yang lain), maka sumber daya manusia yang dimaksudkan adalah tenaga kerja, pegawai atau karyawan. Sumber daya manusia atau karyawan di suatu lembaga ini juga sangat penting perannya dalam mencapai keberhasilan lembaga atau departemen yang di maksud. Analog yang di uraikan secara mikro, maka fasilitas yang canggih dan lengkap belum merupakan jaminan akan keberhasilan lembaga itu, tanpa di imbangi kualitas dari karyawan yang akan memanfaatkan fasilitas tersebut. Hal inipun dapat kita lihat misalnya, perusahaan asing hanya memperkerjakan beberapa orang saja hasilnya lebih baik di bandingkan dengan perusahaan-perusahaan nasional yang karyawannya lebih banyak dengan fasilitas yang lengkap pula. Hal ini semua membuktikan bahwa sumber daya manusia di dalam suatu lembaga atau departemen di dalam mesyarakat memerlukan peningkatan atau pengembangan agar di capai hasil kerja yang optimal maka dari itu di rencanakan kegiatan atau program-program dan selanjutnya untuk pelaksanaan, monitoring dan evaluasi kegiatan-kegiatan tersebut di perlukan tenaga yang profesional atau berkualitas baik. Di samping itu departemen atau lembaga di dalam masyarakat harus berpacu, di temukan peralatan-peralatan baru, fasilitas-fasilitas baru dan sebagainya. Dari sini dapat di simpulkan bahwa kualitas sumber daya manusia secara mikro adalah sebuah proses pengembangn pendidikan, pelatihan dan pengelolaan tenaga atau karyawan untuk ,mencapai hasil yang optimal.

### BAB III

#### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

##### A. Sejarah Singkat Sentra Pendidikan Bank Rakyat Indonesia (BRI)

###### **Makassar.**

Peran serta Sentra Pendidikan BRI Makassar dalam rangka menunjang program pendidikan kantor pusat BRI di bidang peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) BRI mulai pada bulan November 1987, dimana pelaksanaan kegiatannya masih bersatu dengan kantor Wilayah BRI Makassar, namun seiring dengan semakin meningkatnya kegiatan pendidikan di BRI khususnya di wilayah Sentra Pendidikan BRI Makassar secara resmi berpisah dengan kantor wilayah BRI Makassar dan melaksanakan kegiatan operasional pembukuan sendiri dengan sistem manual. Sentra Pendidikan Bank Rakyat Indonesia di resmikan pada tanggal 21 Desember 1994, oleh Direktur Utama BRI **Djokosantoso Moeljono**.

Sentra Pendidikan BRI secara geografis terletak di kelurahan Kapasa, Kecamatan Bringkanaya sebelah timur KM. 12 (dua belas) kota Makassar.

Sentra Pendidikan BRI dengan visi, misi, peningkatan sumber daya manusia BRI juga mempunyai penetapan wilayah kerja berdasarkan Surat Keputusan Kantor Pusat BRI Nokep : **S.2-DR/ORG/1/95** tanggal, 20 Januari 1995, meliputi 4 (empat) Kanwil yaitu : Kanwil BRI Makassar, Kanwil BRI Manado, Kanwil BRI Jayapura, Kanwil BRI Kupang dan terdiri dari 8 (delapan) wilayah propinsi di wilayah Indonesia Timur.

## **B. Struktur organisasi**

Struktur organisasi Sentra Pendidikan dari 1 orang kepala Sentra pendidikan, dibantu oleh dua orang kepala Seksi, yaitu seksi perencanaan & program dan seksi Administrasi. Selain para pelaksana di masing-masing seksi, juga dipekerjakan beberapa orang kontrak untuk mengurus asrama, ruangan kelas, Guest House, tenaga teknis, pengemudi dan satuan pengamanan (Satpam).

Fasilitas-fasilitas yang ada meliputi sarana dan prasarana pendidikan yaitu :

- Ruang kelas, ruang diskusi, ruang computer, ruang dummy bank;
- Asrama, Guest House, rumah dinas Ka Sentra pendidikan, Instruktur dan pengelola;
- Bangunan pendukung lainnya seperti : Gedung serbaguna, ruang rapat;
- Fasilitas olahraga seperti : lapangan tennis, lapangan volley, tennis meja, bulu tangkis, kolam renang.

Penggunaan sarana/prasarana pendidikan diatas selama ini sebagian besar diperuntukan bagi para peserta didik/pelatihan dari jajaran BRI Unit, mulai dari UBM (penilik), Kaunt, Mantri, Deksmen, Teller.

Setiap tahun, diharapkan seluruh pegawai/Pembina BRI Unit dapat mengikuti pelatihan yang diprogramkan dari Defisi Pendidikan & Pelatihan Kantor Pusat BRI Jakarta.

Namun demikian, kadang-kadang Sentra Pendidikan juga dipergunakan oleh kantor pusat sebagai tempat pelatihan singkat non BRI Unit, baik untuk AO, AO non CS, IVP (international visitors program) dan sebagainya. Demikian juga kegiatan

insidentil. Lainnya seperti PAS (Potential Assesment System) untuk calon Wakabag, para staf I dan II, penyusunan modul/program computer, terkadang dilaksanakan di sendik, dengan mengambil tempat diruang diskusi yang dimodofokasi sedemikian rupa sebagai tempat untuk kegiatan dimaksud.

### **Kontribusi Sendk terhadap pembangunan BRI Unit.**

Sebagaimana diulas dimuka, bahwa kegiatan utama Sendik ini adalah penyelenggara program pendidikan dan pelatihan terhadap seluruh pegawai dan Pembina BRI Unit.

Jenis program dan pelatihan tersebut meliputi :

1. *Kursus Rekrutmen*, yaitu kursus untuk para pegawai BRI unit yang sama sekali belum memperoleh pendidikan dasar.
2. *Kurus Pengembangan*, yaitu kursus bagi pegawai/Pembina BRI Unit yang akan dipromosikan kesuatu jabatan yang lebih tinggi, tetapi bersangkutan belum pernah mengikuti kursus yang dipersyaratkan untuk jabatan itu. Misalnya, kursus pengembangan deksmen/teller, adalah kursus bagi calon Mantri tetapi belum pernah mengikuti kursus Mantri.
3. *Kursus Aplikasi/refresing*, yaitu kursus bagi seluruh pegawai/Pembina BRI Unit dan pegawai yang membidangi bisnis unit dikantor cabang.
4. *Cras Program*, yaitu berupa seminar/lokakarya sehari bagi para pegawai/Pembina BRI Unit mengenai berbagai hal yang ada kaitannya dengan kegiatan /bidang tugas Bisnis Unit.

Perjalanan bangsa Indonesia dalam rangka perjuangangan untuk

mempertahankan, menegakan dan mengisi kemerdekaan , Sentra Pendidikan BRI mempunyai peranan yang sangat penting, dimana pada awal berdirinya mempunyai tugas utama, yaitu : Pembinaan Sumber Daya Manusia untuk meningkatkan Kualitas Manusia Bank Rakyat Indonesia.

Sehubungan dengan itu perlu senantiasa adanya keterpaduan serta keserasian gerak semua komponen dalam kegiatan mulai dari perencanaan, pelaksanaan sampai pengawasan, karena itu seluruh komponen yang ada harus terikat dalam suatu sistem koordinasi kerja yang mantap agar secara optimal dapat menjadi sarana yang tangguh, berdaya guna dan berhasil guna bagi pelaksanaan tugas rutin Sentra Pendidikan Bank Rakyat Indonesia (BRI).

Hubungan hirarki antara satuan kerja atau kelompok kerja yang satu dengan yang lainnya dapat digambarkan dalam bentuk bagan organisasi. Struktur organisasi tidak dapat dibahas sebagai sesuatu yang berdiri sendiri. Struktur organisasi hendaknya dilihat dalam kaitannya dengan tujuan yang akan dicapai oleh organisasi tersebut serta bagaimana kemampuan pegawai yang akan mengisi posisi-posisi yang akan ditempati.

Untuk membahas mengenai struktur organisasi Sentra pendidikan BRI Makassar, maka perlunya kiranya kita melihat beberapa pengertian struktur organisasi dari beberapa serjana.

Pengertian struktur organisasi menurut The liang Gie (1978 : 71), sebagai berikut : “struktur organisasi ialah perwujudan yang menunjukkan hubungan diantara fungsi-fungsi serta wewenang dan tanggung jawab yang berhubungan satu sama lain

dari orang yang diberi tugas atau tanggung jawab atas setiap fungsi yang bersangkutan". Apabila pengertian tersebut dikalaborasi, maka akan tercermin dalam prinsip-prinsip organisasi yang dikemukakan oleh Dr. S. P. Siangian, MPA, yaitu sukses tidaknya administrasi dimanajemen dalam menjalankan fungsi keorganisasiannya dinilai dari kemampuan untuk menciptakan struktur organisasi yang baik harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

1. Terdapat tujuan yang jelas
2. Tujuan organisasi harus dipahami oleh setiap anggota
3. Tujuan organisasi harus dapat diterima oleh anggota
4. Adanya kesatuan arah
5. Adanya kesatuan perintah
6. Adanya keseimbangan wewenang dan tanggung jawab pembagian tugas
7. Struktur organisasi harus disusun sesederhana mungkin artinya sesuai dengan kebutuhan dan koordinasi, pengawasan, pengendalian.
8. Pola dasar organisasi harus relatif permanen
9. Adanya pembagian tugas
10. Adanya jamina jabatan
11. Balas jasa diberikan kepada karyawan harus setimpal dengan jasa yang diberikan
12. penempatan orang sesuai dengan keahlian

Sebagai mana diketahui, bahwa tidak ada sesuatu yang mutlak bersifat statis, kemajuan-kemajuan yang dicapai akan selalu mendatangkan perubahan dengan

berpegang pada fungsi organisasi sebagai dasar dari manajemen untuk mencapai tujuan.

Menurut S. P Shiangian (1984 : 117) bahwa organisasi dapat ditinjau dari dua (2) sudut pandang, yaitu : “organisasi sebagai wadah adalah diman kegiatan administrasi dan manajemen dijalankan, sedang organisasi sebagai proses adalah menyoroti interaction antar orang-orang didalam organisasi.

Organisasi sebagai wadah dihubungkan dengan organisasi sebagai struktur atau jaringan dari hubungan-hubungan antara jabatan-jabatan yang tida mutlak bersifat statis sedangkan organisasi sebagai proses bersifat dinamis yaitu hidup berkembang, bergerak dan berubah.

Organisasi diperlukan agar kegiatan-kegiatan dan kerja sama dapat berjalan dengan tepat dan efisiensi untuk mencapai tujuan yang ditetapkan, sehingga tugas-tugas tersebut perlu dibatasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing. Untuk menjamin dan terlaksananya hubungan dan kerjasama yang baik antara semua unsur dan organisasi, baik dalam bidang administrasi, pelaksanaan tugas dan operasional maupun dalam pengawasam interen yang diketahui dan ditaati oleh semua pihak dan koodinasi tersebut.

### **C. Keadaan Pegawai Sentra Pendidikan BRI**

Untuk mewujudkan keberhasilan pelaksanaan operasional sentra pendidikan Bank Rakyat Indonesia, maka perlu di dukung oleh kemampuan pelaksanaan baik di ukur dari segi kuantitas maupun kualitas.

Untuk menciptakan kemampuan pegawai yang dapat mendukung keberhasilan proses pelaksanaan operasional Senra Pendidikan BRI menyiapkan beberapa tenaga pelaksanaan operasional :

Tenaga pengajar/industri Intern BRI yang terdiri :

3 orang Instruktur Angkatan ke III dalam masa jabatan Instruktur

2 orang Instruktur Angkatan ke IV dalam masa jabatan Instuktur

2 orang Instruktur Angkatan ke V dalam masa jabatan Instruktur

2 orang Instruktur Angkatan ke VI dalam masa jabatan Instruktur

1 orang Instruktur Angkatan VII dalam masa jabatan kontrak sebagai Instruktur junior, dan

Beberapa tenaga administrasi sebagai penunjang proses pendidikan dan pelatihan dengan tugas ; mengurus administrasi surat-surat keluar/masuk, mendistribusikan termasuk pengiriman surat-surat keluar dan arsip Senra Pendidikan BRI serta mengelola kebutuhan logistik, personil dan administrasi sentra pendidikan dan pelatihan.

Variasi mengenai tingkat golongan / kepangkatan yang di miliki oleh personil / pegawai Senra Pendidikan BRI berdasarkan tabel berikut ini.

**Tabel I**

**Keadaan Pegawai / Pengelola Sentra Pendidikan BRI Makassar  
Berdasarkan Golongan / Pangkat  
Tanggal, 4 Oktober 2006**

No	Pangkat/golongan	Jumlah	Keterangan
1	F. III	1	Ka sendik
2	F. II	4	Instruktur
3	E. III	6	Instruktur
4	D. I	4	Pengelola
5	F. II	6	Pengelola
6	Kontark/Teknisi	2	Remunerasi
7	Kontrak/Satpam	6	Remunerasi
		29	

Sumber Data : SENDIK BRI 2006

Tabel 1 di atas memberikan gambaran besarnya atau tingginya kemampuan pegawai, di mana paling tidak mampu memberikan gambaran tentang lamanya bekerja pada Sentra pendidikan BRI, sehingga telah mempunyai pengalaman yang cukup memadai tentang fungsi dan fungsinya dalam menjalankan visi dan misi Sentra Pendidikan BRI.

Untuk melihat lebih jauh gambaran kemampuan pegawai Sentra Pendidikan BRI Makassar, dapat di amati berdasarkan tingkat pendidikan formal yang di

laluinya. Untuk lebih jelasnya mengenai tingkat pendidikan Pegawai Sentra Pendidikan BRI Kodya Makassar, maka di perhatikan pada tabel 2 berikut ini :

**Tabel 2**  
**Keadaan Pegawai Sentra Pendidikan BRI Makassar**  
**Berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Jenis Kelamin**  
**Tanggal 4 oktober 2006**

No	Tingkat Pendidikan	Jenis Kelamin		Keterangan
		Laki-laki	perempuan	
1	S - 2	3	2	Ka Sendik/Instruktur
2	S - 1	8	5	Instruktur/Pengelola
3	D - 3	2	-	Pengelola
4	SMTA/Sederajat	6	3	Pengelola/Satpam/Teknisi
Jumlah		29		

Sumber Data : SENDIK BRI 2006

Melihat variasi tabel 2 di atas, tingkat pendidikan pada Sentra Pendidikan BRI yang demikian itu, nampaknya suda mencukupi untuk mengelola Sentra Pendidikan BRI, karena jumlah pendidikan sarjana ke atas lebih besar dari pada tingkat pendidikan SMTA.

#### **D. Tugas Pokok Sentra Pendidikan Bank Rakyat Indonesia**

Tugas pokok Sentra Pendidikan BRI adalah menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan bagi pegawai BRI sesuai dengan surat edaran kampus **BRI Nose : S. 4. DIR /BUD / 01 / 7 / 89** tanggal 28 juli 1989, tentang pendidikan yang dengan penjabaran sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan Penetapan Kebutuhan Pendidikan
2. Menyusun Modul Pendidikan
3. Menyusun Program Pendidikan
4. Menyiapkan Struktur / Pengajaran
5. Menyusun Katalog Pendidikan
6. Melaksanakan Kegiatan Belajar Mengajar
7. Mengadministrasikan Kegiatan Pendidikan
8. Menyelenggarakan Kegiatan Evaluasi Pendidikan



**TABEL 3**

**Kegiatan Penyampaian Materi Pendidikan Recruitmen  
Dalam Bentuk Tatap Muka Bulan Oktober 2006 di Sentra Pendidikan  
BRI Makassar**

No	Materi pendidikan recruitmen kaunit	Minggu 1	Minggu 2	Minggu 3	Minggu 4	Target %
		X	X	X	X	
1	Organisasi BRI & BRI Unit	2	2	2	Tes	75 %
2	Administrasi Personalia	3	3	3	Tes	75 %
3	Kupedes	2	2	2	Tes	75 %
4	Dana & jasa Bank lainnya	2	2	2	Tes	75 %
5	Administrasi Pembukuan	3	3	3	Tes	75 %
6	Administrasi Logistik	2	2	2	Tes	75 %
7	Aplikasi Komputer	2	2	2	Tes	75 %
8	Pengawasan	3	3	3	Tes	75 %
9	Hukum Perdata	2	2	2	Tes	75 %
10	Dummy Bank	2	2	2	Tes	75 %
11	Field Trip				1	
12	Ceramah / Seminar				1	
No	Materi Pendidikan Recruitmen Kaunit	Mingg u 1	Mingg u 2	Mingg u 3	Mingg u 4	Targe t %
		X	X	X	X	
1	Organisasi BRI & BRI Unit	2	2	2	Tes	75 %
2	Kupedes	2	2	2	Tes	75 %
3	Administrasi Pembukuan	3	3	3	Tes	75 %
4	Administrasi Logistik	3	3	3	Tes	75 %
5	Aplikasi Komputer	2	2	2	Tes	75 %
6	Pelayanan prima	3	3	3	Tes	75 %
7	Hukum Perdata	2	2	2	Tes	75 %
8	Dummy Bank	3	3	3	Tes	75 %
9	Field Trip				1	
10	Ceramah / Seminar				1	

Sumber Data : SENDIK BRI 2006

**Kegiatan Penyampaian Materi Pendidikan Recruitmen  
Dalam Bentuk Tatap Muka Bulan Oktober 2006 di Sentra Pendidikan  
BRI Makassar**

No	Materi Pendidikan Recruitmen Mantri	Minggu 1	Minggu 2	Minggu 3	Minggu 4	Target %
		X	X	X	X	
1	Dasar-dasar Perbankan	2	2	2	Tes	75 %
2	Kupedes	2	2	2	Tes	75 %
3	Dana dan Jasa Bank Lainnya	3	3	3	Tes	75 %
4	Pelayanan Prima	3	3	3	Tes	75 %
5	Hukum Perdata	2	2	2	Tes	75 %
6	Aplikasi Komputer	3	3	3	Tes	75 %
7	Administrasi Pembukuan	2	2	2	Tes	75 %
8	Dummy Bank	3	3	3	Tes	75 %
9	Field Trip				1	
10	Ceramah / Seminar				1	

**TABEL 4**

**Kegiatan Penyampaian Materi Pendidikan Pengembangan  
Dalam Bentuk Tatap Muka Bulan Oktober 2006 di Sentra Pendidikan  
BRI Makassar**

No	Materi pendidikan recruitmen Mantri	Minggu 1	Minggu 2	Minggu 3	Minggu 4	Target %
		X	X	X	X	
1	Norma Etika Perbankan	3	3	3	Tes	75 %
2	Produk dan Jasa Bank	2	2	2	Tes	75 %
3	Sistem dan Prosedur Pembukuan	3	3	3	Tes	75 %
4	Teknik Negoisasi	3	3	3	Tes	75 %
5	Aspek Hukum	3	3	3	Tes	75 %
6	Strategi Pengembangan Bisnis Unit	3	3	3	Tes	75 %
7	Pembinaan Nasabah	3	3	3	Tes	75 %
8	Analisa Keragaan Usaha	3	3	3	Tes	75 %
No	Materi Pendidikan Pengembangan Desk/Teller	Minggu 1	Minggu 2	Minggu 3	Minggu 4	Target %
		X	X	X	X	
1	Norma Etika Perbankan	3	3	3	Tes	75 %
2	Manajemen SDM	3	3	3	Tes	75 %
3	Kepemimpinan	3	3	3	Tes	75 %
4	Produk dan jasa bank	2	2	2	Tes	75 %
5	Sistem dan Prosedur Pembukuan	3	3	3	Tes	75 %
6	Aspek Hukum	3	3	3	Tes	75 %
7	Pembinaan Nasabah	3	3	3	Tes	75 %
8	Analisa Keragaan Usaha	3	3	3	Tes	75 %
9	Pengawasan	3	3	3	Tes	75 %

**Kegiatan Penyampaian Materi Pendidikan Pengembangan  
Dalam Bentuk Tatap Muka Bulan Oktober 2006 di Sentra Pendidikan  
BRI Makassar**

No	Materi Pendidikan Pengembangan Kepala Unit	Minggu 1	Minggu 2	Minggu 3	Minggu 4	Target %
		X	X	X	X	
1	Norma Etika Perbankan	3	3	3	Tes	75 %
2	Manajemen SDM	3	3	3	Tes	75 %
3	Produk dan jasa bank	2	2	2	Tes	75 %
4	Sistem dan Prosedur Pembukuan	3	3	3	Tes	75 %
5	Aspek Hukum	3	3	3	Tes	75 %
6	Teknik Negosiasi	3	3	3	Tes	75 %
7	Strategi Pengembangan Bisnis Unit	3	3	3	Tes	75 %
8	Analisa Keragaan Usaha	3	3	3	Tes	75 %
9	Kepemimpinan	3	3	3	Tes	75 %
10	Pengawasan	3	3	3	Tes	75 %
11	Pembinaan Nasabah	3	3	3	Tes	75 %

Sumber Data : SENDIK BRI 2006

**TABEL 5**

**Kegiatan Penyampaian Materi Pendidikan Aplikasi/ Refresing  
Dalam Bentuk Tatap Muka Bulan Oktober 2006 di Sentra Pendidikan  
BRI Makassar**

No	Materi pendidikan Aplikasi / Refresing Kaunit	Minggu 1	Minggu 2	Minggu 3	Minggu 4	Target %
		X	X	X	X	
1	Upaya Penyelesaian Kredit Bermasalah	3	3	3	3	
2	Aplikasi Komputer	2	2	2	2	
3	Ekonomi dan Perbankan	3	3	3	3	
4	Peng. Bisnis BRI Unit				1	
5	Ceramah / Seminar					
No	Materi pendidikan Aplikasi / Refresing Mantri	Minggu 1	Minggu 2	Minggu 3	Minggu 4	Target %
		X	X	X	X	
1	Analisa Kredit	3	3	3	3	
2	Upaya Penyelesaian Kredit Bermasalah	3	3	3	3	
3	Ceramah / Seminar				1	
No	Materi pendidikan Aplikasi / Refresing UBM	Minggu 1	Minggu 2	Minggu 3	Minggu 4	Target %
		X	X	X	X	
1	Ekonomi dan Perbankan	3	3	3	3	
2	Sistem Pengawasan BRI Unit	3	3	3	3	
3	Pengenalan Hukum	3	3	3	3	
4	Ceramah / Seminar				1	
No	Materi pendidikan Aplikasi / Refresing Desk/Teller	Minggu 1	Minggu 2	Minggu 3	Minggu 4	Target %
		X	X	X	X	
1	Ekonomi dan Perbankan	3	3	3	3	
2	Sistem Pengawasan BRI Unit	2	2	2	2	
3	Pengenalan Hukum	3	3	3	3	
4	Ceramah / Seminar				1	

Sumber Data : SENDIK BRI 2006

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Pendidikan Recruitmen/Pengenalan**

Maksud dan tujuan pendidikan pengenalan / recruitmen yaitu pendidikan yang disediakan bagi para pegawai, yang sama sekali belum memperoleh pendidikan dasar. Tujuan untuk membantu memelihara dan meningkatkan kecakapan dan kemampuan dalam menjalankan tugas / pekerjaan. Baik pekerjaan lama maupun baru, baik dari segi peralatan maupun metode dan menyalurkan keinginan pegawai untuk maju dari segi kemampuan, memberikan rasa kebanggaan kepada mereka dan juga mensyaratkan untuk pengangkatannya pada suatu jabatan dalam organisasi BRI Unit, makanya secara berkesinambungan mutlak harus dilaksanakan kadernisasi SDM. Demikian suatu mata rantai proses kadernisasi dan pembentukan tenaga SDM yang profesionalitas, handal dan berkualitas.

#### **1. Jenis-jenis Pendidikan Recruitmen**

- 1.1 Pendidikan Recruitmen Kepala Unit diperuntukkan bagi para kepala unit yang belum memperoleh pendidikan kepala unit, ditambah dengan pendidikan Mantri Unit maupun pendidikan pembuku/teller yang diselenggarakan di Sentra Pendidikan BRI.
- 1.2 Pendidikan Recruitmen Mantri, diperuntukkan bagi para Mantri Unit yang belum memperoleh pendidikan Mantri Unit maupun pendidikan pembuku/teller yang diselenggarakan di Sentra Pendidikan BRI.

1.3 Pendidikan Recruitmen pembuku/teller, diperuntukan bagi para pembuku/teller yang belum memperoleh pembukuan/teller yang diselenggarakan disentra pendidikan BRI.

## **2. Tujuan Pendidikan Recruitmen/ Pengenalan**

- 2.1 Mengenal pekerjaan yang akan dipakunya atau dibebaninya
- 2.2 Mengetahui metode dan sistem kerja
- 2.3 Mengurangi Kecelakaan-kecelakaan
- 2.4 Meningkatkan pengetahuan / keterampilan
- 2.5 Meningkatkan kerja sama yang baik dalam suatu unit kerja
- 2.6 Meningkatkan prestasi kerja pegawai
- 2.7 Mempersiapkan atau mempromosikan pegawai kejabatan yang lebih tinggi
- 2.8 Meningkatkan rasa puas pegawai.

Tujuan pendidikan dan latihan yang diberikan kepada pegawai yang dimaksudkan agar pengetahuan yang dimiliki dapat bertambah sehingga pekerjaan yang dibebankan kepadanya dapat terselesaikan secara rasional dan sesuai dengan apa yang di inginka, denga pemberian pendidikan dan latihan pada pegawai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat dan mudah disamping itu diharapkan dapat menimbulkan kemauan bekerja sama dengan pegawai lain yang ada dalam satu unit kerja.

Pendidikan dan latihan sangat penting bagi pegawai baru maupun lama, karena hampir tidak semua pegawai a hampir tidak semua pegawai yang melaksanakan tugasnya dengan baik bilamana tidak dipelajari sebelumnya. Bagi pegawai lama diperlukan bukanlah semata-mata karena ada perkembangan sifat dari pekerjaan, tetapi mengharuskan perlunya penyesuaian untuk menyelesaikan pekerjaan yang telah berkembang.

Pendidikan dan latihan bertujuan agar pegawai dapat lebih cepat berkembang karena sukar bagi mereka untuk mengembangkan dirinya tanpa adanya suatu pendidikan khusus. Kerja sama dalam suatu kelompok kerja merupakan hal yang sangat penting, sebab kerja sama tersebut diharapkan tujuan dari organisasi dapat tercapai secara benar.

Bila instansinya ternyata tidak ada kerja sama antara mereka dalam organisasi, maka perlu adanya latihan pendidikan serta bimbingan bagaimana seharusnya kerja sama itu dilakukan dan bagaiman pentingnya kerja sama itu. Jadi dengan pendidikan dan pelatihan dapat diharapkan terjadinya dan latihan itu sendiri akan mendorong mereka untuk bekerja sama lebih baik dari sebelumnya. Hal ini disebabkan pada saat latihan itu suasana menjadi lebih akrab sehingga hubungan antara mereka menjadi lebih baik dan tidak kaku lagi. Untuk itu perlu diberikan pendidikan dan latihan sesuai dengan pekerjaan yang dibebaninya dan pemberian pendidikan dan latihan harus disesuaikan dengan materi agar wawasan peserta pendidikan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka.

Dengan mempelajari sajian materi, para peserta pendidikan diharapkan mampu meningkatkan mutu keahlian, kemampuan, dan keterampilan sesuai dengan kebutuhan organisasi atau unit kerja. Peserta pendidikan dalam mengikuti pendidikan dan latih di Sentra pendidikan BRI diharapkan berpartisipasi aktif. Peserta pendidikan tidak hanya mendengarkan saja apa-apa yang disampaikan secara *one way traffic communication*, tetapi turut juga memberikan ide, pendapat, saran, bahkan bantahan kalau seandainya ada hal-hal yang tidak disetujui. Dengan maksud agar para peserta didik dapat berpikir kritis, jangan Cuma asal setuju jika memang tidak cocok dengan aturan, dan sisten serta prosedur. Dengan demikian para peserta didik akan mendapat tambahan pengetahuan, mempunyai pengetahuan sebagai pegawai yang profesional yang artinya ahli dalam bidangnya, mempunyai pengetahuan yang memadai, memiliki akhlak, etika, dan sikap perilaku yang baik serta terampil dalam menggunakan peralatan-peralatan.

Berikut tanggapan responden tentang Sajian Materi Program pendidikan Recruitmen pada tabel 6 berikut ini.

**Tabel 6**  
**Pendapat Responden Tentang Sajian Materi**  
**Pendidikan / Pelatihan Recruitmen / Pengenalan**

No	Pendapat Responden Pendidikan Recruitmen	Jumlah Responden	Prosentase %
1	Sangat baik	3	60%
2	Baik	2	40%
3	Kurang baik	-	0%
4	Tidak baik	-	0%
	Jumlah	5	100%
No	Pendapat Responden Pendidikan Recruitmen	Jumlah Responden	Prosentase %
1	Sangat baik	5	100%
2	Baik	-	0%
3	Kurang baik	-	0%
4	Tidak baik	-	0%
	Jumlah	5	100%
No	Pendapat Responden Pendidikan Recruitmen	Jumlah Responden	Prosentase %
1	Sangat baik	4	40%
2	Baik	6	60%
3	Kurang baik	-	0%
4	Tidak baik	-	0%
	Jumlah	10	100%
<b>Total Responden</b>		20	100%

Sumber data : Hasil penelitian lapangan akhir bulan Oktober 2006

Berdasarkan data tabel 6 pendidikan Recruitmen Kaunit menunjukan 3 responden atau 60% mengemukakan sangat baik, responden yang mengemukakan

baik atau 2 atau 40%, dan yang menyatakan kurang baik dan tidak baik 0% atau tidak ada.

Berdasarkan data tabel 6 pendidikan Recruitmen Kaunit penyelenggaraan pendidikan bulan oktober lalu menyatakan sangat baik. Terutama dari unit jaya pura dan unit kota mubagu kanwil manado. Dan yang menyatakan baik terutama dari responden unit Daya, unit panaikang kanwil makassar. Maka dengan data responden pendidikan recruitmen kaunit yang di selenggarakan di Sentra Pendidikan Unit Makassar merupakan program pendidikan yang sangat baik. Selanjutnya berdasarkan dari tabel 6 pendidikan recruitmen mantri menunjukan 5 responden atau 100% mengemukakan sangat baik, responden yang mengemukakan baik, kurang baik dan tidak baik 0% atau tidak ada. Responden pendidikan recruitmen mantri bulan oktober yang menyatakan sangat baik terutama dari unit sentani kanwil Jayapura, kanca Ambon, kanwil Manado. Kemudian dari data tabel 6 program pendidikan recruitmen deks/teller menunjukan 4 responden atau 40% menyatakan sangat baik, dan responden yang menyatakan baik 6 atau 60% dan yang menyatakan kurang baik dan tidak ada atau 0%. Responden yang menyatakan sangat baik terutama dari unit jaya pura. Dan yang menyatakan baik yaitu responden dari kanwil makassar. Dengan demikian dari data responden tabel 6 kita dapat mengetahui prosentase pentingnya program pendidikan recruitmen yang di laksanakan di Sentra Pendidikan BRI Makassar untuk para pegawai BRI dengan tujuan meningkatkan wawasan dan keterampilan pegawai berdasarkan jabatan diman di tempatkan di unit kerja di rasakan sangat baik.

Adapun cara penyampaian materi pembelajaran pendidikan recruitmen yang di laksanakan di Sentra Pendidikan BRI Makassar adalah sebagi berikut :

1. Ceraamah berfariasi
2. Diskusi kelompok
3. Seminar ( nara sumber dari luar sentra pendidikan bri)
4. Latihan-latihan
5. Roleh play ( bermain perang )
6. Brainstorming ( surah pendapat )
7. Case study
8. Tutorial
9. Field trip

Pendidikan dan pelatihan yang di laksanakan di Sentra Pendidikan BRI Makassar dengan metode pembelajaran di atas dirasakan tepat oleh para peserta pendidikan, karena dapat di terima/mengerti maksud dari materi pembelajaran. Sebagaimana pendapat responden pada tabel 7 berikut ini :

**Tabel 7**  
**Pendapat Responden Tentang Metode Pembelajaran**  
**Pada Pendidikan Recruitmen / Pengenalan**

No	PENDAPATAN	RESPONDEN	PROSENTASE
1	Sangat Baik	2	10%
2	Baik	11	55%
3	Kurang Baik	5	25%
4	Tidak Baik	2	10%
	Jumlah	20	100%

Sumber Data : Hasil penelitian lapangan, Akhir Bulan Oktober 2006

Dari data tabel 7 di atas menggambarkan pendapat responden pendidikan recruitmen tentang metode pembelajaran yang di laksanakan di Sentra Pendidikan BRI kepada para peserta pendidikan yaitu 2 atau 10% yang mengemukakan sangat tepat. Responden yang menyatakan sangat tepat ialah responden dari jaya pura. Responden yang mengemukakan 11 atau 55%, responden tersebut berasal dari ambon, manado, kendari, palu, dan makassar. Responden yang menyatakan kurang tepat 5 atau 25%, responden tersebut berasal dari manado dan makassar, jayapura. Dan selanjutnya responden yang menyatakan tidak tepat 2 atau 10%, responden tersebut berasal dari makassar.

Dari data responden pada tabel 7 di atas terhadap metode pembelajaran di rasakan tepat sebab dengan metode di atas para peserta pendidikan lebih cepat mengerti maksud dari materi yang di ajarkan.

Dengan adanya metode yang baik akan membantu proses jalannya pendidikan dan pelatihan apabila penyajian materi tidak tepat maka sebaliknya akan menambah kemunduran bagi peserta pendidikan itu sendiri.

Pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan di Sentra Pendidikan BRI Makasar pada bulan oktober 2006 yang lalu di rasakan sangat bermanfaat dan sangat membantu pelaksanaan tugas-tugas operasional di unit kerja sebagaimana pendapat responden program pendidikan recruitmen pada tabel 8 berikut ini.

**Tabel 8**  
**Pendapat Responden Pendidikan Recrutimen Tentang**  
**Manfaat Pendidikan Dan Latihan Terhadap Pegawai**

No	PENDAPATAN	RESPONDEN	PROSENTASE
1	Sangat Bermanfaat	8	40%
2	Bermanfaat	12	60%
3	Kurang Bermanfaat	-	5%
4	Tidak Bermanfaat	-	0%
	Jumlah	20	100%

Sumber Data : Hasil penelitian lapangan, Akhir Bulan Oktober 2006

Tabel 8 ini menggambar pendapat responde program pendidikan recruitmen enteng manfaat pendidikan dan latihan terhadap pegawai yaitu 8 atau 80% responden yang mengemukakan sangat bermanfaat. Responden tersebut berasal dari unit kerja manado, jayapura, makassar, palu, dan kendari. Responden yang mengemukakan bermanfaat 12 atau 60%, responden yang mengemukakan bermanfaat responden dari manado dan makassar.

Manfaat pendidikan dan pelatihan recruitmen ini bagi peserta didik merupakan suatu bentuk peningkatan pengetahuan dan keterampilan pegawai yang dimana selanjutnya akan di prakterkan/dilaksanakan di unit kerja masing-masing.

Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan yang di laksanakan di Sentra Pendidikan Makassar tentunya mendapat kendala-kendala yang di alami baik dari peerta pendidikan maupun dari instruktur atau tim pengajar sendiri, baik dari segi metode atau waktu yang di gunakan. Untuk itu kita lihat tanggapan responden peserta

pendidikan Recruitmen dan tanggapan instruktur berdasarkan hasil interview antara lain :

1. Kendala yang di alami oleh peserta pendidikan recruitmen antara lain :

a. Transportasi

Transportasi yang di gunakan bagi peserta pendidikan ayng ada luar sulawesi sangat sulit dan sangat terbatas, sehingga para peserta pendidikan yang sebenarnya tiba sesuai jadwal atau surat perintah jalan (SPJ) akhirnya mengalami keterlambatan

b. Metode Penyajian Materi

Metode penyamapian materi yang di pergunakan di Sentra Pendidikan BRI walaupun sudah begitu baik/tepat tetapi masih ada beberapa metode yang belum sesuai dengan materi yang di sajikan. Dengan demikian materi tersebut sulit untuk di mengerti atau di pahami.

2. Kendala yang di hadapi oleh instruktur pengajar antara lain :

➤ Waktu penyajian

Waktu penyajian materi terlalu padat sehingga para instruktur sulit untuk mempersiapkan diri maupun persiapan fasilitas alat bantu yang di gunakan pada saat penyajian materi dengan demikian waktu penyajian agak tertunda.

## **B. Pendidikan/Pelatihan Pengembangan**

Dalam rangka memenangkan persaingan antara bank yang semakin ketat dan untuk mengantisipasi semakin tingginya kualitas pelayanan yang di minta oleh calon

nasabah maupun nasabah, di perlukan suatu sistem pelayanan yang tepat, tepat langsung dengan bahasa yang baik dan memperhatikan tetap adanya keseimbangan antar efisiensi dan pengawasan.

Bank Rakyat Indonesia (BRI) senantiasa akan berupaya mencapai tujuan dari Bank dengan efektif dan efisien. Efisiensi maupun efektifitas organisasi sangat tergantung pada baik buruknya pengembangan sumber daya manusia/anggota organisasi itu sendiri. Ini berarti bahwa sumber daya manusia yang ada dalam bank tersebut secara profesional harus diberi pendidikan dan pelatihan pengembangan dengan maksud dan tujuan tertentu.

Pendidikan dan pelatihan ini dilaksanakan baik untuk karyawan baru (agar dapat menjalankan tugas-tugas baru yang dibebankan) maupun untuk karyawan lama (guna meningkatkan mutu pelaksanaan tugas sekarang maupun yang akan datang). Dengan demikian jelaslah bahwa program latihan dan pendidikan karyawan BRI sangat penting artinya dalam memajukan perbankan yang dimaksud, lebih-lebih apabila pengetahuan teknologi makin berkembang dengan pesat. Pada dasarnya pendidikan dan pelatihan BRI itu merupakan proses yang berlanjut dan bukan proses sesaat saja. Munculnya kondisi-kondisi baru, sangat mendorong Urdiklat BRI untuk terus memperhatikan dan menyusun program-program pendidikan dan latihan yang kontinyu serta memperhatikan dinamika perbankan.

Untuk memenuhi tuntutan tersebut maka diperlukan suatu sistem operasional yang baik dan petugas yang terdidik serta mempunyai pengetahuan dan wawasan yang luas agar dapat karyawan BRI diberikan materi pendidikan pengembangan sesuai dengan materi yang disusun oleh kampus Urdiklat BRI, dengan maksud adalah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah dengan cara yang efisien dan terkendali. Pelayanan yang diberikan kepada nasabah tidak hanya mengarah kepada pelayanan yang baik dan efisien saja, tetapi lebih dari itu, harus pula diimbangi dengan pengawasan yang memadai, dapat mengakibatkan kesalahan dan penyalahgunaan yang akhirnya akan dapat merugikan bank. Sebaliknya pengawasan yang terlalu ketat dan kaku akan menghambat pelayanan itu sendiri serta dapat pula menurunkan citra dan pendapatan bank.

Pelayanan yang dianggap sempurna adalah pelayanan yang dapat memenuhi keinginan nasabah dengan cepat dan tepat. Untuk itu bank perlu memiliki sistem operasional yang baik dan petugas terdidik yang dapat melaksanakan sistem tersebut secara efisien serta dapat memahami bagaimana harus menghadapi atau melayani nasabah. Kesemuanya ini baru akan berjalan dengan baik apabila didukung dengan :

1. Sistem yang baik dapat memberikan hasil kerja yang dengan tahapan yang sedikit serta dapat pula memberikan hasil yang diinginkan dengan mempertimbangkan resiko yang mungkin terjadi.
2. Petugas terdidik yang dapat memahami langkah-langkah yang diperlukan dan memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan cermat.

3. Petugas yang mampu untuk menghadapi atau melayani nasabah dengan cara yang ramah dan siap membantu tanpa mengorbankan standar yang telah ditentukan oleh bank tersebut.

### **Tujuan Pendidikan Pengembangan**

1. Meningkatkan SDM Karyawan BRI
2. Meningkatkan pelayanan kepada nasabah/calon nasabah
3. Menaikan ras puas pegawai
4. Memperbaiki metode dan sistem kerja
5. Mengurangi kesalahan-kesalahn dalam pelayanan
6. Mengisi lowongan secara internal
7. Mempersiapkan jenjang karier pegawai

Dengan adanya program pendidikan pengembangan tersebut, tujuan pokoknya adalah dapat ditingkatkan kemampuan, keterampilan dan sikap karyawan perbankan sehingga lebih efektif dan efisien mempersiapkan atau mempromosikan jenjang karier pegawai untuk jabatan yang akan dipangkunya.

**Peserta pendidikan pengembangan yang dilaksanakan di sentra pendidikan BRI terdiri dari :**

1. Kepala Unit, yang belum memperoleh pendidikan kepala unit, tetapi sudah memperoleh pendidikan Mantri Unit, dan

2. Mantri Unit, dipersiapkan untuk memangkun jabatan Kaunit dengan syarat sebelumnya sudah memperoleh pendidikan Mantri Unit.
3. Desk/Teller, yang dipersiapkan untuk jabatan Mantri dengan syarat sudah memperoleh pendidikan pembuku Desk/Teller di Sentra pendidikan BRI.

Dengan memperhatikan kegiatan penyampaian materi yang diberikan tersebut (lihat lampiran) dapat kita simpulkan bahwa dengan program yang diberikan itu dapat mengembangkan SDM pegawai BRI dengan job yang dibebankan diunit kerja. Dan target yang diharapkan oleh sentra pendidikan BRI makassar cukup mengukur daya serap yang diterima dalam penyampaian meter selama satu bulan, target ini dapat ditentukan dengan memberikan evaluasi kepada peserta pendidikan dengan maksud untuk mengetahui peningkatan pegetahuan, keterampilan peserta didik sesuai dengan target yang diinginkan oleh Sentra Pendidikan BRI, dan apabila peserta didik tida mencapai target yang telah diinginkan atau yang telah ditentukan dan peserta tersebut akan mengikuti tes susulan selama dua kali dan apabila peserta didik tersebut tetap tidak mencapai target maka peserta tersebut diisyaratkan untuk mengikuti pendidikan angkatan berikutnya.

Berikut tanggapan responden tentang materi sajian pendidikan / pelatihan pengembangan pada tabel 9 berikut ini :

**TABEL 9**  
**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG MATERI SAJIAN**  
**PENDIDIKAN PENGEMBANGAN**

No	Pendapat Responden Pendidikan Mantri Unit	Jumlah Responden	Prosentase %
1	Sangat baik	3	30%
2	Baik	7	70%
3	Kurang baik	-	0%
4	Tidak baik	-	0%
	Jumlah	10	100%
No	Pendapat Responden Pendidikan Desk/Teller	Jumlah Responden	Prosentase %
1	Sangat baik	1	20%
2	Baik	4	80%
3	Kurang baik	-	0%
4	Tidak baik	-	0%
	Jumlah	5	100%
No	Pendapat Responden Pendidikan Kaunit	Jumlah Responden	Prosentase %
1	Sangat baik	3	60%
2	Baik	2	40%
3	Kurang baik	-	0%
4	Tidak baik	-	0%
	Jumlah	5	100%
<b>Total Responden</b>		20	100%

Sumber data : Hasil penelitian lapangan akhir bulan Oktober 2006

Tabel 9 pendidikan mantri menunjukkan 3 responden atau 30% mengemukakan sangat baik, responden yang mengemukakan baik 7 atau 70%, dan yang menyatakan kurang baik 0% atau tidak ada.

Berdasarkan data tabel 9 pendidikan Mantri penyelenggaraan pendidikan bulan Oktober lalu menyatakan baik. Responden yang menyatakan sangat baik terutama dari unit Jayapura dan unit Kotamobagu Kanwil Manado. Dan yang menyatakan baik terutama dari unit Daya, unit Panaikang Kanwil Makassar dan unit Parigi, unit Palu Kanca Palu, serta Kanca Ambon. Maka dengan data responden pendidikan pengembangan Mantri yang diselenggarakan di Sentra Pendidikan BRI Makassar merupakan program pendidikan yang baik. Selanjutnya berdasarkan dari tabel 9 pendidikan Desk/Teller menunjukan 1 responden atau 20% mengemukakan sangat baik, responden yang mengemukakan baik 4 atau 80% dan yang menyatakan kurang baik dan tidak baik 0% atau tidak ada. Responden pendidikan Desk/Teller bulan Oktober yang menyatakan sangat baik terutama responden dari kanwil Manado, Kanca Ambon, dan Kanwil Makassar. Kemudian dari data tabel 9 pendidikan Kaunit menunjukan 3 responden atau 60% menyatakan sangat baik, dan responden yang menyatakan baik 2 atau 40% dan yang menyatakan kurang baik dan yang tidak baik tidak ada atau 0%. Responden yang menyatakan sangat baik terutama dari unit Jayapura. Dan yang menyatakan baik yaitu responden dan Kanwil Manado dan Kanwil Makassar.

Dengan demikian dari data responden pada tabel 9 kita dapat mengetahui prosentase pentingnya pendidikan pengembangan yang dilaksanakan di Sentra Pendidikan BRI Makassar untuk para pegawai BRI dengan tujuan peningkatan wawasan dan keterampilan pegawai berdasarkan jabatan.

Adapun metode yang digunakan dalam penyampaian pembelajaran adalah :

1. Ceramah berfariasi
2. diskusi kelompok
3. Seminar (Nara Sumber dari luar Sentra Pendidikan BRI Makassar)
4. Latihan-latihan
5. Role play (bermain peran)
6. Braisntorming (curah pendapat)
7. Case study
8. Tutorial

**TABEL 10**  
**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG METODE PEMBELAJARAN PADA**  
**PROGRAM PENDIDIKAN PENGEMBANGAN**

No	PENDAPAT	RESPONDEN	PROSENTASE %
1	Sangat tepat	1	50%
2	Tepat	15	70%
3	Kurang tepat	4	20%
4	Tidak tepat	-	0%
	Jumlah	20	100%

Sumber data : Hasil penelitian lapangan akhir bulan Oktober 2006

Data tabel 10 diatas menggambarkan pendapat responden tentang tepatnya metode pembelajaran yang dilaksanakan di Sentra Pendidikan BRI Makassar, yaitu 1 atau 5% responden yang menyatakan sangat tepat. Responden tersebut berasal dari unit Kotamobogu Kanwil Manado. Responden yang menyatakan tepat 15 atau 75%, responden yang menyatakan tepat adalah responden dari Makassar, Manado, Ambon, Jayapura, Kendari, Palu. Responden yang menyatakan kurang tepat 4 atau 20%, responden tersebut berasal dari Manado, Makassar, dan Palu. Selanjunya yang menyatakan tidak tepat 0 atau tidak ada. Dengan metode yang dilaksanakan di Sentra Pendidikan BRI Makassar dirasakan tepat bagi peserta pendidikan karena dengan metode tersebut pelajaran yang disampaikan dapat diterima dengan mudah.

Pendidikan dan latihan yang diselenggarakan di Sentra Pendidikan BRI Makassar pada bulan Oktober 2006 yang lalu dirasakan cukup bermanfaat dan sangat menunjang pelaksanaan tugas-tugas operasional di unit kerja masing-masing di tinjau dari segi kualitas pelaksanaannya, sebagaimana pendapat responden pada tabel 11 berikut ini :

**TABEL 11**  
**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PENDIDIKAN DAN**  
**PELATIHAN TERHADAP PEGAWAI**

<b>No</b>	<b>PENDAPAT</b>	<b>RESPONDEN</b>	<b>PROSENTASE</b> <b>%</b>
1	Sangat tepat	7	35%
2	Tepat	13	65%
3	Kurang tepat	-	0%
4	Tidak tepat	-	0%
	Jumlah	20	100%

Sumber Data : Hasil penelitian lapangan akhir bulan Oktober 2006

Tabel 11 ini menggambarkan pendapat responden tentang bagaimana manfaat pendidikan dan pelatihan terhadap pegawai, yaitu 7 atau 35% responden yang menyatakan sangat bermanfaat, 13 atau 63% responden yang menyatakan bermanfaat, dan responden yang menyatakan kurang bermanfaat. Serta yang menyatakan tidak bermanfaat tidak ada atau 0%. Responden yang menyatakan sangat bermanfaat adalah responden dari Kanca Manokwari (Jayapura), Manado, dan kanca Ambon. Dan responden yang menyatakan bermanfaat adalah responden dari Kanwil Makassar, dan responden yang menyatakan kurang bermanfaat tidak bermanfaat 0% atau tidak ada.

Manfaat pendidikan dan pelatihan ini bagi pegawai dapat menambah pengetahuan, keterampilan dan merubah sikap pegawai dalam berorganisasi serta menciptakan efektifitas pegawai pada unti kerja masing-masing.

Penyelenggaraan pendidikan pengembangan tentunya tidak terlepas dari kendala-kendala yang dihadapi oleh peserta pendidikan pengembangan dan para instruktur berdasarkan hasil interview dibawah ini :

1. Kendala yang dialami oleh peserta pendidikan pengembangan yaitu :

a) Transportasi

Transportasi yang digunakan bagi peserta pendidikan yang ada diluar sulawesi sangat sulit, mengingat jadwal penerbangan pesawat maupun keberangkatan kapal laut sangat terbatas, sehingga para peserta pendidikan yang sebenarnya tiba sesuai jadwal atau Surat Perintah Jalan (SPJ) akhirnya mengalami keterlambatan.

b) Metode penyajian materi

Metode penyajian materi yang digunakan Sentra Pendidikan BRI, walaupun sudah begitu baik/tepat, tetapi masih ada beberapa metode yang belum selesai dengan materi yang disajikan. Dengan demikian materi tersebut sulit untuk dimengerti atau dipahami.

Kendala yang dihadapi oleh Instruktur/Pengajar/antara lain :

- Waktu penyajian

Waktu penyajian materi terlalu padat, sehingga para instruktur sulit untuk mempersiapkan diri maupun persiapan fasilitas alat bantu yang digunakan pada saat penyajian materi dengan demikian waktu penyajian agak tertunda.

### C. Pendidikan Aplikasi / Refresing

Pendidikan aplikasi/refresing adalah pendidikan yang bertujuan memberikan keterampilan tertentu berhubung dugunakannya untuk satu sistem teknologi baru yang diperlukan atau penyempurnaan, serta pemberian penyegaran (refresing), tambahan pengetahuan untuk peningkatan wawasan bagi pelaksanaan tugas.

Pendidikan aplikasi /refresing yang dilaksanakan di Sentra Pendidikan BRI terdiri dari :

1. Pendidikan Aplikasi/Refsring Pengawasan BRI Unit berkomputer untuk para UBM
2. Pendidikan Aplikasi/Refsring pengembangan bisnis dan penanggulangan kasus BRI para UBM
3. Pendidikan Aplikasi/Refsring Investigasi kredit untuk Kepala Unit dan Mantri
4. Pendidikan Aplikasi/Refsring Etika Pelayanan nasabah untuk Teller/pembubku.

Pendidikan aplikasi/refresing yang diberikan secara kontinyu dengan maksud untuk mmbantu memelihara dan meningkatkan kecakapan dan keterampilan dalam menjalankan tugas-tugas baik pekerjaan lama maupun baru, baik dari segi peralatan dan metode, serta menyalurkan keinginan pegawai untuk maju dari segi kemampuan dapat memberikan asa kebanggaan kepada mereka.

Dengan mempelajari materi yang telah ditentukan oleh Sentra Pendidikan dan pengetahuan, keterampilan dan wawasan yang meliputi 3 (tiga) dimensi yaitu :

1. Dimensi Kognitif, meliputi ilmu pengetahuan berupa konsep aturan, ketentuan, sistem dan prosedur dalam bidang perbankan yan sesuai dengan kebijakan kantor.

2. Dimensi Afertik, meliputi perubahan sikap dan perilaku yang harus dilaksanakan oleh setiap pegawai BRI baik dalam bentuk hubungan intern atau pegawai, maupun pelayanan kepada pengguna jasa / nasabah.
3. Dimensi Psikomotorik, meliputi keterampilan dalam menggunakan perangkat pendukung operasional, misalnya komputer, telepon, mesin penghitung uang, alat pendeteksi uang palsu dan sebagainya, maupun dalam membuat perhitungan-perhitungan secara sistematis.

Dengan demikian para peserta didik mampu menguasai sajian materi di atas agar dapat melaksanakan tugas-tugas di Unit kerja dengan lebih baik lagi.

Berikut tanggapan responden tentang sajian materi pendidikan

Aplikasi/Refresing pada tabel 12 berikut ini :

Tabel 12

**Pendapat Responden Tentang Sajian Materi  
Pendidikan / Pelatihan Aplikasi / Refresing**

No	Pendapat Responden Pendidikan Recruitmen	Jumlah Responden	Prosentase %
1	Sangat baik	-	0%
2	Baik	3	100%
3	Kurang baik	-	0%
4	Tidak baik	-	0%
	Jumlah	3	100%
No	Pendapat Responden Pendidikan Recruitmen	Jumlah Responden	Prosentase %
1	Sangat baik	-	0%
2	Baik	4	100%
3	Kurang baik	-	0%
4	Tidak baik	-	0%
	Jumlah	4	100%
No	Pendapat Responden Pendidikan Recruitmen	Jumlah Responden	Prosentase %
1	Sangat baik	-	0%
2	Baik	4	100%
3	Kurang baik	-	0%
4	Tidak baik	-	0%
	Jumlah	4	100%
<b>Total Responden</b>		20	100%
No	Pendapat Responden Pendidikan Recruitmen	Jumlah Responden	Prosentase %
1	Sangat baik	1	25%
2	Baik	3	75%
3	Kurang baik	-	0%
4	Tidak baik	-	0%
	Jumlah	4	100%
<b>Total Responden</b>		15	100%

Sumber data : Hasil penelitian lapangan akhir bulan Oktober 2006

Berdasarkan tabel 12 pendidikan Aplikasi/refresing Kaunit menunjukan, 3 atau 100%, responden yang mengemukakan sangat baik dan yang mengemukakan kurang baik dan tidak baik 0% atau tidak ada.

Dari pendidikan Aplikasi/Refresing yang mengemukakan baik adalah peserta pendidikan dari Makassar, Manado. Dan yang mengemukakan kurang baik dan tidak baik, tidak ada.

Selanjutnya dari data tabel 12 diatas pendidikan Aplikasi/Refresing mantri menunjukan sangat baik, tidak ada atau 0%. Dan dari data tabel 12 diatas yang mengemukakan baik adalah responden dari Makassar, Manado dan Jayapura. Kemudian dari data tabel diatas pendidikan Aplikasi/Refresing UBM, menunjukan 4 responden atau 100% dan yang mengemukakan sangat baik, kurang baik dan tidak baik, tidak ada atau 0%.

Dari peserta pendidikan Aplikasi/Refresing yang mengemukakan baik adalah peserta dari Manado, Ambon, Makassar. Selanjutnya responden peserta pendidikan dari Aplikasi/Refresing Desk/Teller yang menyatakan sangat baik 1 atau 25% dari jumlah responden dan yang menyatakan baik 3 atau 75% dari jumlah responden yang telah ditentukan. Dari peserta pendidikan Aplikasi/Refresing yang menyatakan sangat baik adalah peserta dari Biak (Jayapura), dan responden yang menyatakan baik adalah responden dari Makassar, Manado, Ambon dan Kendari.

Dengan demikian dari data responden tabel 10 kita dapat mengetahui persentase pentingnya program pendidikan Aplikasi/Refresing untuk para

pegawai BRI yang dilaksanakan di Sentra Pendidikan BRI Makassar adalah program pendidikan yang baik untuk meningkatkan sumber daya pegawai BRI.

Dalam memberikan sajian materi pendidikan perlu didukung dengan beberapa metode-metode penyajian agar peserta didik cepat tangkap/menerima penjelasan dari instruktur. Untuk itu digunakan beberapa metode penyajian materi pendidikan Aplikasi/Refresing yaitu

1. Ceramah bervariasi
2. Diskusi kelompok
3. Latihan-latihan
4. Seminar
5. Role Play (bermain peran)
6. Brainstorming (curah pendapat)

Demikian pendapat responden program pendidikan Aplikasi/Refresing tentang metode pembelajaran yang dilaksanakan di Sentra Pendidikan BRI Makassar berdasarkan tabel 13 berikut ini :

**Tabel 13**  
**Pendapat Responden Aplikasi/Refresing**  
**Tentang Metode Pembelajaran**

No	PENDAPAT	RESPONDEN	PROSENTASE %
1	Sangat Tepat	2	13,3%
2	Tepat	9	60%
3	Kurang Tepat	3	20%
4	Tidak Tepat	1	6,6%
	Jumlah	15	100%

Sumber data : Hasil penelitian lapangan akhir bulan Oktober 2006

Berdasarkan tabel 13 responden pendidikan Aplikasi/Refresing tersebut diatas menunjukkan 2 atau 13,3% yang menyatakan sangat tepat, responden tersebut berasal dari Ambon dan Manado. Sedangkan yang menyatakan tepa 9 atau 60%, responden yang menyatakan tepat adalah responden dari Jayapura, Makassar, Palu, Knedari, Manado dan Ambon. Responden yang menyatakan kurang tepat 3 atau 20%, responden yang menyatakan kurang tepat yaitu rsponden dari Makassar, Palu, dan selajutnya responden yang menyatakan demiukian adalah responden dari makassar.

Dari data responden diatas menunjukkan bahwa metode yang dilaksanakan di Sentra Pendidikan BRI Makassar dirasakan tepat, sebab metode yang digunakan dalam penyampaian materi dapat cepat diterima oleh para peserta pendidikan.

Pelaksanaan pendidikan Refresing/Aplikasi bulan Oktober 2006 lalu dirasakan bermanfaat bagi peserta pendidikan karena menunjang peningkatan wawasan. Berikut tanggapan responden pendidikan Aplikasi/Refresing ditabel 14 berikut ini :

**TABEL 14**  
**Pendapat Responden Pendidikan Aplikasi/Refresing**  
**Tentang Manfaat Pendidikan Dan Latihan Terhadap Pegawai BRI**

No	PENDAPAT	RESPONDEN	PROSENTASE %
1	Sangat Bermanfaat	4	27%
2	Bermanfaat	11	73%
3	Kurang Bermanfaat	-	0%
4	Tidak Bermanfaat	-	0%
	Jumlah	15	100%

Sumber Data : Hasil penelitian lapangan akhir bulan Oktober 2006

Berdasarkan tabel 14 diatas menjelaskan pendapat responden pendidikan Aplikasi/Refresing tentang manfaat pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan di Sentra Pendidikan BRI Makassar, Ambon, dan Jayapura. Responden yang menyatakan bermanfaat 11 atau 73% responden. Responden tersebut berasal dari Unit kerja Manado, Ambon, Makassar. Dan yang menyatakan kurang baik tidak ada atau 0%.

Dengan demikian jelaslah bahwa dengan program pendidikan Aplikasi/Refresing peserta pendidikan merasakan bermanfaat. Sebagaimana dapat meningkatkan wawasan dan keterampilan bagi para peserta didik.

Penyelenggara pendidikan Aplikasi/Refresing tentunya tidak terlepas dari kendala-kendala yang dihadapi oleh peserta pendidikan dan pelatihan diatas. Untuk

itu kita lihat kendala-kendala yang dihadapi oleh peserta pendidikan Aplikasi/Refresing da para instruktur berdasarkan hasil interview dibawah ini :

1. Kendala yang dialami oleh peserta Aplikasi/Refresing yaitu :

a) Transportasi

Transportasi yang digunakan bagi para peserta pendidikan yang ada diluar sulawesi sangat sulit, megingat jadwal penerbangan pesawat maupun keberangkatan kapal laut sangat terbatas, sehingga para peserta pendidikan yang sebenarnya tidak sesuai jadwal atau surat perintah jalan (SPJ) akhirnya mengalami keterlambatan.

b) Metode penyampaian materi yang digunakan di Sentra Pendidikan BRI, Walaupun sudah begitu baik/tepat, tetapi masih ada beberapa metode yang belum sesuai dengan materi yang disajikan. Dengan demikian materi tersebut sulit untuk dimengerti atau dipahami.

2. kendala yang dihadapi oleh Instruktur/pengajar antara lain :

• Waktu Penyajian

Waktu penyajian materi terlalu padat, sehingga para instruktur sulit untuk mempersiapkan diri maupun persiapan fasilitas alat bantu yang digunakan pada saat penyajian materi, dengan demikian waktu penyajian agak tertunda.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari uraian tersebut diatas, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Pelayanan merupakan faktor yang makin penting dalam pengembangan usaha bank, apalagi dengan situasi persaingan yang makin ketat.
2. Dalam upaya peningkatan pelayanan harus didukung oleh seluruh jajaran BRI secara terus menerus selalu dipanuti oleh pimpinan unit kerja.
3. Faktor SDM tetap merupakan kunci dalam keberhasilan peningkatan pelayanan, dan kegiatan pendidikan yang tepat merupakan hal yang menentukan keberhasilan peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia.
4. Kemampuan dalam menjalankan teknologi dan sistem informasi segera dilaksanakan untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah.
5. Pendidikan dan pelatihan recruitmen dirasakan bermanfaat bagi peserta didik sebab merupakan suatu bentuk peningkatan pengetahuan dan keterampilan pegawai yang selanjutnya akan dipraktikkan di unit kerja masing-masing.
6. Program pendidikan pengembangan yang dilaksanakan di Sentra pendidikan BRI Makassar dirasakan baik bagi peserta didik karena dapat berpengaruh di unit kerja mereka.
7. Pendidikan Aplikasi/Refresing dirasakan juga bermanfaat sebab dapat mengetahui metode atau teknologi baru yang digunakan oleh BRI.

## B. Saran-saran

1. Pendidikan dan latihan pegawai BRI yang dilaksanakan di Sentra Pendidikan BRI Makassar diupayakan agar tetap dilaksanakan secara kontinyu dan bedaya guna.
2. para pegawai BRI secara keseluruhan agar dapat meningkatkan wawasan dan keterampilan tanpa melalui pendidikan formal (Sendik/kampus) saja, tapi berupaya meningkatkan wawasan dan keterampilan diluar pendidikan formal BRI dan dilakukan secara sadar akan tugas dan tanggung jawab yang diemban.
3. peserta yang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan pada Sentra pendidikan BRI Makassar sekiranya di uji kembali kemampuannya oleh Kepala Unit atau Pimpinan Cabang setempat.
4. surat perintah jalan (SPJ) sebaiknya dikondisikan dengan keadaan sarana transportasi, agar para peserta pendidikan tidak mengalami kesulitan setibanya di Sentar Pendidikan BRI Makassar.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Dachlan, Recruitmen, Drs. 1998. Upaya Peningkatan Pelayanan BRI. Jakarta Urdiklat Kampus.
2. Hadari, N,DR. 1980. Administrasi Pendidikan, Jakarta Gunung Agung.
3. Ismanto, J. Hukum, Drs. Peranan Wanita. Jakarta : Gunung Agung.
4. Karim, Masyarakat, Recruitmen, Drs. 1986. Seluk Beluk Perubahan Sosial, Surabaya : Usaha Nasional.
5. Moekijat, Drs. 1982. Pendidikan dan Pelatihan, Bandung : Sinar Baru.
6. Moenir, A.S. Drs. 1983. Pendekatan Manusiawi dan Organisasi Terhadap Pembinaan Kepegawaian. Jakarta : Gunung Agung.
7. Murtaji, K, Drs. 1974. Pola Pendidikan Nasional. Jakarta : Gunung Agung.
8. Ngalingpurwanto, M, Drs. 1967. Administrasi Pendidikan. Jakarta Mutiara.
9. Pestalozzi, Johan, F., Hukum, dan Friedrich, W, F, 1986. Administrasi Pembangunan, terjemahan lukman Hakim. Jakarta : Rajawali.
10. Pidarta, M, Prof. Dr. 1997. Stimulus Ilmu Pendidikan Bercorak Indonesia, Jakarta : PT. Rineka Cipta.
11. Purwito, U. 1997. Profesionalisme SDM BRI Menyongsong Tahun 2000. Jakarta : Urdiklat Kampus.
12. Saksono, Sentra Pendidikan BRI Makassar, Drs. 1974. Administrasi Kepegawaian. Yogyakarta : Kanisius.
13. Sukanto, Sentra Pendidikan BRI Makassar, Drs. 1974. Administrasi Perkantoran. Jakarta : Sinar Baru.
14. Sutarto, Drs. 1990. Dasar-dasar Kepemimpinan Administrasi. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada.
15. Widiartono, 1990. Mempersiapkan SDM Untuk Mendukung Daya Saing. Jakarta : Urdiklat Kampus.

## **DOKUMEN-DOKUMEN**

1. \_\_\_\_\_, 1997, **Rencana Kerja Fungsional BRI**, Jakarta Urdiklat Kampus.
2. \_\_\_\_\_, 1997, **Revolusi Invormasi Strategi Bisnis Jitu Menghadapi Era Informasi**, Jakarta Urdiklat Kampus.
3. \_\_\_\_\_, 1992, **Kebijakan. Sistem dan Prosedur Pendidikan BRI**, Jakarta Urdiklat Kampus.
4. \_\_\_\_\_, 1992, **Pelayanan dan Profesionalisme SDM**, Jakarta Urdiklat Kampus.
5. \_\_\_\_\_, 1991, **Pedoman Kerja BRI Unit Organisasi**. Jakarta Urdiklat Kampus.
6. \_\_\_\_\_, 1996, **Pelayanan Prima (Service Excellence)**. Jakarta Urdiklat Kampus.

## **LAIN-LAIN**

1. \_\_\_\_\_, **Bulletin BRI Berbagai Edisi**

