

EXECUTIVE SUMMARY

PPM SCHOOL OF MANAGEMENT

Title: Rancangan Program Pelatihan Bagi *Back Office* Cabang Mandiri Syariah

Author: Hutami Tri Hapsari

Program: Manajemen Sumber Daya Manusia

Degree: Sarjana Manajemen Bisnis

Year Completed: 2019

No. of Pages: 75

Statement of the Problem:

Salah satu aktivitas Manajemen Sumber Daya Manusia yaitu pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam bekerja melalui pelatihan. Mandiri Syariah University menjadi unit yang berdiri sendiri pada tahun 2018 dan telah melaksanakan revisi pada silabus program pelatihan. Pada pelaksanaan *post test* pada pelatihan BSM *Basic Banking Operation* dari *batch* masih terdapat 2 *batch* yang mendapatkan nilai di bawah standar. Sehingga dibutuhkan penelitian untuk mengetahui penyebabnya dan mengetahui keefektifan dari silabus program pelatihan yang telah diterapkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk rancangan silabus program pelatihan bagi jabatan *back office* cabang Mandiri Syariah.

Research Method Used:

Rancangan program pelatihan ini dibuat dengan menggunakan metode yang terdiri dari wawancara dengan Mandiri Syariah University dan karyawan *Back Office* Kantor Cabang Pembantu Cipinang Jaya, dan studi dokumen berupa laporan tahunan dan uraian pekerjaan *Back Office* dan hasil rekapitulasi evaluasi pelatihan *BSM Basic Banking Operation* dan silabus pelatihan saat ini.

Summary of Findings, Conclusion, and Recommendations:

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan maka telah tersusun rancangan program pelatihan yang terdiri dari nama pelatihan, durasi, target peserta, tujuan instruksional umum, tujuan instruksional khusus, instruktur, materi, metode dan evaluasi. Disamping itu juga diberikan rekomendasi untuk evaluasi level 3, dalam bentuk formulir evaluasi level 3 yang ditunjukkan untuk *branch operation & service manager* selaku atasan langsung dari *back office* dengan minimum pengisian 3 bulan setelah pelatihan dilaksanakan. Pelatihan *Basic Banking Operation* memuat materi : 1) *Operation Excellence Mindset*; 2) *Effective Business Communication*; 3) Manajemen Risiko Operasional; 4) Kliring, SKNBI, Cek dan Bilyet Giro; 5) RTGS dan DHN; 6) MPN-G2, BO II dan E-Dapem; 7) Valas dan Remittance Melalui Jasa Pihak Ketiga; 8)Operasional Valas dan Remittance Melalui Jasa Pihak Ketiga dan Treasury; 9)Transaksi Gadai dan Cicil Emas; 10) IBSM modul-modul back office; 11) Asset Management; 12) Pelaporan perpajakan; 13)Laporan keuangan open item *Reconciliation &Monitoring, General Ledger Unit Responsibility Code (URC)* dan Pelaporan *Proof sheet*.