



INNOVATIVE: Volume 1 Nomor 2 Tahun 2021 Research & Learning in Primary Education



PENINGKATAN KUALITAS PELATIHAN DALAM PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA GUNA MENARIK MINAT NASABAH PADA PT BANK CENTRAL ASIA, Tbk CABANG MT HARYONO CAWANG (STUDI KASUS PT BANK CENTRAL ASIA TBK)

Markiz Y¹, Nuryanti Handayani², M. Ali Murfi³
^{1,2,3} STIE Tunas Nusantara

Email: ¹markiz@stietn.ac.id ²nuryanti@stietn.ac.id, ³malimurfi@stietn.ac.id

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelatihan dan pengembangan dalam menarik minat nasabah PT. Bank Central Asia Tbk Cabang MT Haryono Cawang. Penelitian ini dilaksanakan dengan metode survei, dengan teknik pengambilan data berdasarkan penyebaran angket, wawancara, dan observasi terhadap objek yang diminati. Banyaknya responden yang dijadikan sampel sebanyak 30 responden yang terdiri atas 15 orang karyawan, 8 orang wiraswasta, 4 orang ibu rumah tangga, 3 orang pelajar, yang ada di wilayah perkantoran dan perumahan Indomobil MT Haryono Cawang, Keseluruhan responden adalah yang memiliki domisili perkantoran dan domisili tempat tinggal yang ada di Jakarta Timur. Data yang telah terkumpul kemudian di analisis dengan menggunakan Analisis Deskriptif. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil hipotesa berpengaruh positif antara kualitas pelatihan terhadap minat nasabah, dengan nilai korelasi 0,30, nilai determinasi 9%, dan nilai t hitung 1,743 lebih besar dari pada nilai t table 1,701.

Kata kunci: Kualitas Pelatihan, Pengembangan, Sumber Daya Manusia, Nasabah

Abstract

The purpose of this research is to find out how much influence the training and development have in attracting the interest of customers of PT. Bank Central Asia Tbk MT Haryono Cawang Branch. This research was carried out with a survey method, with data collection techniques based on questionnaires, interviews, and observations of objects of interest. The number of respondents who were sampled as many as 30 respondents consisting of 15 employees, 8 entrepreneurs, 4 housewives, 3 students, in the office and residential area of Indomobil MT Haryono Cawang, all respondents were those who had office and domicile domiciles place of residence in East Jakarta. The data that has been collected is then analyzed using Descriptive Analysis. Based on the results of the study indicate that the hypothesis results positively influence the quality of training on customer interest, with a correlation value of 0.30, the determination value of 9%, and the value of t count 1.743 is greater than the value of t table 1.701.

Keywords: *Quality of Training, Development, Human Resources, Customers*

PENDAHULUAN

Pada dasarnya bank adalah tempat seseorang untuk menyimpan atau meminjamkan uang, dengan menggunakan fasilitas bank, seseorang mendapatkan kenyamanan dan efisiensi untuk mengatur keuangannya, dapat mengambil uang dan menabung kapanpun sesuai dengan keperluannya. Untuk menyimpan uangnya di bank seseorang bukan hanya ingin mendapatkan kenyamanan, tetapi juga mendapatkan kepuasan bertransaksi, yaitu dengan cara bagaimana karyawan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, terlebih sudah banyak kompetitor yang tidak kalah bagus dengan PT Bank Central Asia, Tbk. Seperti kita ketahui, pada perusahaan yang berjalan di bidang jasa, cenderung lebih banyak berkomunikasi dengan nasabah, mengetahui berbagai macam karakter nasabah, selain itu, BCA juga sudah banyak memiliki cabang di berbagai kota, sehingga dimanapun nasabah berada, dapat menikmati fasilitas tersebut.

Menurut Dessler (2015:3) manajemen sumber daya manusia adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan mengompensasi karyawan dan untuk mengurus relasi tenaga kerja, kesehatan dan keselamatan, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan. Menurut Chan (2010) dalam Donni Juni Priansa yang berjudul Manajemen Kinerja Kepegawaian (2017:202) menyatakan bahwa pelatihan merupakan pembelajaran yang disediakan untuk meningkatkan kinerja berkaitan dengan pekerjaan saat ini. Ada dua implikasi dalam pengertian tersebut. Pertama, kinerja saat ini perlu ditingkatkan, ada kesenjangan antara pengetahuan dan kemampuan pegawai saat ini, dengan pengetahuan dan kemampuan yang dibutuhkan saat ini. Kedua, pembelajaran bukan untuk memenuhi kebutuhan masa depan, melainkan untuk dimanfaatkan dengan segera.

Setiap karyawan di BCA harus mengikuti berbagai pelatihan, dengan pelatihan maka karyawan dapat lebih memahami cara atau pola berinteraksi yang baik, mulai dari cara bertutur kata sampai pengetahuan dalam memberikan solusi yang tepat kepada nasabah. Sehingga minat nasabah untuk menggunakan jasa BCA lebih banyak lagi. Dalam penulisan ini akan dipaparkan mengenai berbagai pelatihan, dan langkah-langkah untuk melakukannya di tempat kerja.

Terdapat beberapa tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut. Mengetahui pelatihan yang ada di Bank BCA. Mengetahui hubungan antara kualitas pelatihan dengan minat nasabah di BCA.

METODE PENELITIAN

Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Dalam penelitian ini, penulis memilih tempat di PT. Bank Cenral Asia, Tbk cabang MT Haryono Cawang, Jl. MT Haryono Kav 9 Lt. dasar, Kel. Bidara Cina, Kec. Bidara Cina, Jakarta Timur 13330, dengan no. tlp (021) 8564873. Adapun waktu penelitian ini yaitu terhitung sejak bulan April – Juni 2018.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang datang bertransaksi ke BCA Cabang MT Haryono Cawang. Menurut Siti Nurhayati (2012:36) yang menyatakan bahwa populasi merupakan suatu "universe", yakni wilayah generalisasi yang terdiri atas subyek atau obyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu, yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik simpulannya. Populasi tidak hanya berupa orang, tetapi bisa juga berupa benda yang lainnya. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah yang melakukan transaksi di BCA MT Haryono yang berjumlah 990 orang dengan asumsi :

Nasabah yang datang ke CS / hari : 15 orang

Jumlah hari kerja dalam 1 bulan : 22 hari (penelitian dilakukan selama 3 bulan). Sehingga 15 orang x 22 hari x 3 bulan = 990 nasabah.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
Penelitian lapangan (field research)

Penelitian lapangan adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memperoleh data primer, yaitu data yang diperoleh melalui:

a. Pengamatan (observation), yaitu suatu teknik pengumpulan data dengan mengamati secara langsung objek yang diteliti.

b. Wawancara (interview), yaitu teknik pengumpulan data dengan cara tanya jawab dengan pimpinan atau pihak yang berwenang atau bagian lain yang berhubungan langsung dengan objek yang diteliti.

c. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan membuat daftar pertanyaan yang berkaitan dengan objek yang diteliti, diberikan satu-persatu kepada responden yang berhubungan langsung dengan objek yang diteliti.

Penelitian kepustakaan (library research)

Penelitian kepustakaan adalah penelitian yang dimaksudkan untuk memperoleh data sekunder yaitu data yang merupakan faktor penunjang yang bersifat teoritis kepustakaan. Dalam melakukan studi kepustakaan ini, penulis mengumpulkan data dengan membaca literatur dan buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Riset internet (online research)

Teknik pengumpulan data yang berasal dari situs-situs atau website yang berhubungan dengan berbagai informasi yang dibutuhkan dalam penelitian yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Koefisien korelasi (r)

Untuk menganalisis koefisien korelasi linier sederhana (r) atau untuk melihat hubungan keduanya dilihat dengan rumus. Sugiyono, (2014, 90).

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{n \sum X^2 - \sum X^2} \sqrt{n \sum Y^2 - \sum Y^2}}$$

2. Koefisien determinasi (r²)

Karena dalam penelitian terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat, maka dipergunakan koefisien determinasi untuk mengukur sumbangan dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Semakin besar koefisien determinasi terkoreksi atau model regresi maka model yang di dapatkan akan semakin baik dan rumus di kemukakan oleh Sugiyono (2014).

Rumus untuk menghitung koefisien determinasi (KD) adalah :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

3. Uji Parsial (Uji – t)

Uji t di gunakan untuk menguji secara parsial atau individual atau pengaruh dari masing-masing variabel bebas yang di hasilkan dari persamaan regresi seacara individu berpengaruh terhadap nilai variabel terikat, maka dapat di lakukan dengan uji statistik t, dengan rumus :

$$t_{hitung} = \frac{n \sqrt{2}}{\sqrt{1 - \frac{2}{n}}}$$

Uji t ini dimanfaatkan untuk membuktikan kebenaran hipotesis penelitian bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel X (stres kerja) terhadap variabel Y (prestasi kerja karyawan).

Adapun rumus hipotesis statistiknya adalah :

Ha (alternatif) = thitung > ttabel

Ho (nol) = thitung < ttabel

PEMBAHASAN

1. Deskriptif Data Responden

Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuesioner terhadap 100 responden nasabah pada PT. Bank Central Asia, Tbk. Karakteristik responden dalam penelitian ini terbagi menjadi 3 kelompok, yaitu usia, jenis kelamin, dan pekerjaan. Gambaran umum responden meliputi :

a. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
Di bawah 25 Tahun	15	15 %
25 – 35 Tahun	55	55 %
35 – 50 Tahun	25	25 %
Di atas 50 Tahun	5	5 %
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer Diolah 2018

b. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki – Laki	60	60 %
Perempuan	40	40 %
Jumlah	100	100 %

Sumber :Data Primer Diolah 2018

c. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
Karyawan Swasta	60	60 %
Wiraswasta	20	20 %
Pegawai Negeri Sipil	7	7 %
Pelajar	5	5%
Ibu Rumah Tangga	8	8 %
Jumlah	100	100%

Sumber : Data Primer Diolah 2018

d. Gambaran Umum Responden Menurut Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi	Presentase (%)
SD	2	2%
SMP	3	3%

SMA	10	10%
Diploma	20	20%
Sarjana	65	65%

Sumber : Data prtimer diolah 2018

2. Analisis Koefisien Korelasi

Pengujian untuk korelasi digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y). Dengan hasil perhitungan yang diharapkan :

- r = 0 hubungan tidak ada
- r = + kenaikan nilai variabel satu diikuti naiknya nilai variabel yang lain
- r = - kenaikan variabel yang satu diikuti penurunan variabel yang lain.

Tabel 4.9
Interpretasi Koefisien Korelasi
NILAI r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0.00 – 0.199	Sangat Rendah
0.20 – 0.399	Rendah
0.40 – 0.599	Sedang
0.60 – 0.799	Kuat
0.80 – 1.000	Sangat Kuat

Diketahui :

$$n = 30$$

$$\sum X = 1510$$

$$\sum Y = 1474$$

$$\sum X^2 = 76112$$

$$\sum Y^2 = 72508$$

$$\sum XY = 74221$$

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{n \sum X^2 - \sum X^2} \sqrt{n \sum Y^2 - \sum Y^2}}$$

$$r = \frac{(30 \cdot 74221) - (1510 \cdot 1474)}{\sqrt{(30 \cdot 76112) - 1510^2} \cdot \sqrt{(30 \cdot 72508) - 1474^2}}$$

$$r = \frac{2226630 - 2225740}{2226630 - 2225740}$$

$$r = \frac{\sqrt{2283360 - 2280100} \cdot \sqrt{2175240 - 2172676}}{890}$$

$$r = \frac{\sqrt{3260} \cdot \sqrt{2564}}{890}$$

$$r = \frac{57,09 \cdot 50,63}{890}$$

$$r = \frac{2890,46}{890}$$

$$r = 0,30$$

Setelah melakukan perhitungan didapat hasil koefisien korelasi (r) sebesar 0,30 atau r mendekati 1, berarti mempunyai hubungan yang positif dan rendah antara pelatihan (X) dengan minat nasabah (Y).

3. Pengujian R² (Koefisiensi Determinasi)

R² (Koefisien Determinasi) ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan secara komprehensif terhadap variabel dependen, dengan rumus seperti dibawah ini :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,30^2 \times 100\% = 9\%$$

Dari perhitungan tersebut, diperoleh koefisien determinasi sebesar 9 %, hal ini menunjukkan bahwa pengendalian mutu memberikan pengaruh terhadap kualitas produk sebesar 9 %, sedangkan sisanya sebesar 91 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

4. Pengujian Hipotesis

Untuk menguji korelasi (r) mempunyai hubungan yang kuat dan positif, maka akan dilakukan pengujian kembali dengan menggunakan distribusi 1, artinya suatu pengujian yang menjelaskan sampai sejauh mana pengaruh pengendalian mutu terhadap kualitas produk, dengan menggunakan langkah- langkah sebagai berikut: Perumusan Hipotesis :

Ho, r = 0 tidak ada pengaruh antara pelatihan terhadap minat nasabah

Ha, r > 0 ada pengaruh antara pelatihan terhadap minat nasabah.

Menentukan taraf nyata (*level of signifance*), yaitu 5 %.

Menentukan t – hitung, Untuk menentukan t - hitung menggunakan rumus:

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n - 2}}{\sqrt{1 - r^2}}$$

$$= \frac{0,30 \sqrt{30 - 2}}{\sqrt{1 - (0,30)^2}}$$

$$= \frac{0,30 \sqrt{28}}{\sqrt{1 - 0,09}}$$

$$= \frac{(0,30) (5,29)}{0,91}$$

$$= \frac{1,587}{0,91} = 1,743$$

Kesimpulan :

Diduga ada pengaruh positif diantara mutu pelayanan melalui pelatihan terhadap minat nasabah. Bahwa nilai t_{hitung} sebesar 1,743 lebih besar dibandingkan dengan t_{tabel} sebesar 1,701, menunjukkan bahwa hipotesa diterima

KESIMPULAN

Berbagai macam pelatihan yang diberikan BCA kepada karyawannya yaitu mengembangkan program e-learning, berbasis pembelajaran jarak jauh dengan memanfaatkan teknologi, program tersebut berbentuk modul-modul dan game. Berbagai pelatihan ditujukan terutama untuk peningkatan kontrol operasional dan pengembangan hubungan dengan nasabah, serta untuk penyempurnaan keterampilan dan pengetahuan terkait layanan penyelesaian pembayaran, layanan kredit, pemasaran, dan manajemen resiko. Diduga ada pengaruh positif diantara mutu pelayanan melalui pelatihan terhadap minat nasabah. Dengan nilai korelasi 0,30, nilai determinasi 9%, dan nilai t_{hitung} sebesar 1,743 lebih besar dari pada t_{table} 1,7011.

DAFTAR PUSTAKA

- Edy Sutrisno. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. Mengelola Kualitas Layanan Perbankan. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- , 2012 Memahami Bisnis Bank, Jakarta : Gramedia Pustaka h.190.
- Khaerul Umam. 2013. Manajemen Perbankan Syariah. Bandung : Pustaka Setia
- Khotibul Umam. 2016. Perbankan Syariah Dasar dan Dinamika Perkembangannya di Indonesia. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Lexy J. Moleong. 2012. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Malayu S.P.Hasibuan. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : Bumi Aksara.
- Marwansyah. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung : Alfabeta.
- M.Nur Rianto Al Arif. 2012. Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah. Bandung : Alfabeta.
- Nana Sudjana. 2011. Tuntunan Penyusunan Karya Ilmiah. Bandung : Sinar Baru Algesindo.
- Sondang P.Siagian. 2013. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sumadi Suryabrata. 2013. Metodologi Penelitian. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Suwatno, 2014. Manajemen SDM Dalam Organisasi Publik Dan Bisnis, Bandung : Alfabeta.