

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

BTPN Syariah lahir dari perpaduan dua kekuatan yaitu, PT Bank Sahabat Purba Danarta dan Unit Usaha Syariah BTPN. Bank Sahabat Purba Danarta yang berdiri sejak Maret 1991 di Semarang, merupakan Bank Umum Non Devisa yang 70% sahamnya diakuisisi oleh PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional, Tbk (BTPN), pada 20 Januari 2014, dan kemudian dikonversi menjadi BTPN Syariah berdasarkan surat keputusan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) tanggal 22 Mei 2014. Unit Usaha Syariah BTPN yang difokuskan melayani dan memberdayakan keluarga pra sejahtera di seluruh Indonesia adalah salah satu sekmen bisnis di PT Bank Tabungan Nasional Tbk sejak Maret 2008, kemudian di *spin off* dan bergabung ke BTPN Syariah pada Juni 2014.

BTPN Syariah memiliki fokus melayani dan memberdayakan keluarga prasejahtera di seluruh Indonesia. Kegiatan utama dari organisasi ini memberikan pinjaman dan membantu warga di pedesaan untuk mengembangkan serta mengelola usaha mikro, laba

yang diperoleh dari usaha tersebut akan dibagi dua antara warga dan BTPN Syariah, tentunya sesuai dengan persetujuan awal.

BTPN Syariah memiliki divisi *Human Capital Learning and Talent Management*. Divisi ini memiliki kewajiban untuk menghasilkan dan mengembangkan talenta yang ada di BTPN Syariah khususnya tim MMS (Mobile Marketing Syariah). Tim MMS terdiri dari PM (Pembina MMS), MS (Manajer Sentra) dan PS (Pembina Sentra). Pembina MMS bertugas untuk mengelola dan mengembangkan Mobile Marketing Syariah agar dapat menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dan berkompeten untuk menjadi aset perusahaan. Manajer sentra memiliki tugas utama yaitu bertanggung jawab membentuk MMS inspiratif dengan cara menghasilkan pembina sentra yang berprestasi dan menjaga hubungan baik dengan lingkungan sekitar. Pembina sentra memiliki tugas utama yaitu bertanggung jawab untuk membangun dan membina sentra-sentra nasabah sehingga menjadi sentra produktif dengan prosedur yang baik, yang telah ditetapkan, dan bekerja sama dengan seluruh tim MMS untuk mencapai MMS inspiratif. Pembina sentra melakukan pembinaan kepada keluarga prasejahtera produktif. Tidak hanya modal usaha, pembinaan juga diperlukan untuk menggali serta mewujudkan mimpi nasabah serta membangun karakter berani berusaha, disiplin, kerja keras, serta saling bantu.

Manajer sentra memiliki persyaratan pendidikan minimum S1, usia maksimal 30 tahun, tangguh mampu bekerja dalam kondisi lingkungan yang menantang dan memiliki kepedulian sosial serta rasa kemanusiaan yang tinggi. Kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang manajer sentra adalah memiliki kemampuan berinteraksi dan berkomunikasi dengan baik, bersedia tinggal dan bekerja di desa serta menyukai tugas lapangan, memiliki kemampuan memimpin tim, *coaching skills* dan mampu mengendarai sepeda motor.

Pembina sentra memiliki persyaratan pendidikan minimum SMA atau sederajat, berusia maksimal 25 tahun dan memiliki motivasi tinggi dan komitmen kuat untuk bekerja dengan kaum prasejahtera, terutama wanita. Kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang pembina sentra adalah memiliki kemampuan berinteraksi dan berkomunikasi dengan baik, bersedia tinggal dan bekerja di desa serta menyukai tugas lapangan dan mampu mengendarai sepeda motor.

Manajer sentra memiliki *Job Description*, yaitu *Financial Performance* yang bertugas mencapai target pembiayaan yang telah ditetapkan untuk MMS dengan cara mengarahkan, mengelola, membimbing dan memonitoring kinerja seluruh pembina sentra agar dapat mencapai target kerja. *Customer Engagement* yang bertugas memastikan kualitas dan produktivitas sentra di tim-nya mencapai standar yang telah ditetapkan dengan menjalankan prosedur dan

memonitoring usaha nasabah. *Process Excellence* yang bertugas melakukan pendampingan dan evaluasi berkala kepada pembina sentra untuk memastikan proses telah dijalankan sesuai prosedur yang berlaku dan senantiasa menerapkan prinsip kehati-hatian. *Learning & Growth* yang bertugas menjalankan siklus pengelolaan kinerja karyawan sesuai prosedur dan memastikan seluruh karyawan dibawah koordinasinya memahami dan membangun komitmen pencapaian target kerja.

Pembina sentra memiliki *Job Description*, yaitu *Financial Performance* yang bertugas mencari calon nasabah untuk membangun sentra atau mengembangkan sentra lama dengan cara mengidentifikasi calon nasabah potensial yang memenuhi kriteria dan menggali mimpi mereka. *Customer Engagement* yang bertugas membina sentra dengan menjalankan PRS (Pertemuan Rutin Sentra) secara disiplin dan sesuai prosedur serta memastikan kehadiran nasabah dan kelancaran pembayaran angsuran (sentra produktif). *Process Excellence* yang bertugas melaksanakan dan mematuhi seluruh rangkaian prosedur pencairan, pembayaran angsuran dan pelunasan, monitoring usaha dan transaksi rekening tabungan, termasuk melengkapi dokumen yang dipersyaratkan. *Learning & Growth* yang bertugas secara proaktif selalu berusaha meningkatkan

kemampuan pribadi dengan terus belajar dan senantiasa berusaha mencapai yang terbaik dalam bekerja.

Manajer sentra dan pembina sentra yang bekerja dalam satu wisma sentra yang sama memiliki target yang harus dicapai agar kinerjanya dapat dikategorikan baik dan sesuai dengan harapan. Target pertama adalah pencapaian jumlah nasabah, manajer sentra dan pembina sentra diharuskan untuk mencari calon nasabah yang potensial untuk menabung dan menjadi bagian dari sentra. Target kedua adalah kenaikan tingkat pembayaran, manajer sentra dan pembina sentra wajib memotivasi nasabah dan menggali mimpi mereka agar nasabah semakin bersemangat dan berkomitmen untuk mencapai mimpi mereka sehingga pembayaran angsuran tabungan selalu meningkat saat menabung pada Pertemuan Rutin Sentra yang dilakukan setiap dua minggu sekali. Target ketiga adalah kehadiran nasabah, manajer sentra dan pembina sentra wajib membina sentra dengan menjalankan Pertemuan Rutin Sentra secara disiplin dan sesuai prosedur serta memastikan kehadiran nasabah dan kelancaran pembayaran angsuran agar terciptanya sentra produktif.

Manajer sentra dan pembina sentra yang berhasil mencapai target akan mendapatkan insentif atau bonus. Pembina sentra juga akan mendapatkan nilai kinerja yang tinggi dan kesempatan untuk naik jabatan menjadi Manajer Sentra. Jenjang karir pembina sentra untuk

menjadi manajer sentra membutuhkan beberapa persyaratan yaitu pembina sentra berpengalaman kerja minimal 1 tahun, memiliki nilai kinerja yang tinggi dan bekerja sesuai dengan harapan perusahaan. Kenaikan jabatan pembina sentra juga dipengaruhi kondisi di lapangan, apabila banyak posisi manajer sentra yang kosong maka kenaikan jabatan dapat dilakukan untuk pembina sentra. Sedangkan manajer sentra dan pembina sentra yang gagal mencapai target akan mendapat nilai kinerja yang rendah dan tidak mendapatkan bonus. Kinerja yang tidak sesuai harapan menyebabkan manajer sentra dan pembina sentra yang gagal memenuhi target akan dipindahkan lokasi tugasnya ke tempat lain. Apabila manajer sentra dan pembina sentra masih gagal mencapai target dan kinerjanya tetap tidak sesuai harapan maka dikenakan pemutusan hubungan kerja.

Manajer sentra dan pembina sentra sebagai karyawan yang memiliki nilai profesional diharapkan dapat selalu meningkatkan kompetensinya untuk menjadi individu yang lebih baik. Dalam mengatasi hal ini maka BTPN Syariah melaksanakan program K-PoP yang memberikan kemudahan bagi manajer sentra dan pembina sentra untuk belajar secara mandiri. Program K-PoP memberikan manajer sentra dan pembina sentra pengetahuan baru untuk melaksanakan *Job Description* dengan baik serta memberikan akses untuk belajar kapan saja dan dimana saja.

Program K-PoP adalah program belajar untuk manajer sentra dan pembina sentra. Manajer sentra dan pembina sentra sebagai karyawan yang memiliki nilai profesional harus selalu meningkatkan kompetensinya untuk menjadi lebih baik. Program K-PoP sudah dibuat semenarik mungkin sehingga memudahkan untuk meningkatkan Kompetensi Wajib, Kompetensi Teknis, Softskills dan Kepemimpinan, serta Budaya Perusahaan.

Masalah yang timbul merupakan akibat manajer sentra dan pembina sentra sebagai peserta K-PoP yang belum memaksimalkan program K-PoP karena tidak dapat mengatur dan mendiskusikan waktu untuk belajar secara mandiri. Manajer sentra dan pembina sentra yang tidak dapat belajar secara mandiri mengakibatkan kesulitan dalam melaksanakan *Job Description* dengan baik. Pembina sentra yang kesulitan melaksanakan *Job Description* tidak akan mencapai target kerja sehingga tidak akan mendapatkan bonus insentif serta sulit naik pangkat menjadi manajer sentra. Pembina sentra yang tidak mencapai target kerja akan kesulitan dalam mempertahankan pekerjaannya sehingga mengundurkan diri sebagai pembina sentra. Sedangkan manajer sentra yang tidak mencapai target kerja maka tidak akan mendapatkan bonus insentif dan akan mendapatkan teguran dari tim *Learning and Talent Management*.

Program Studi Teknologi Pendidikan Universitas Negeri Jakarta merupakan program studi yang berfokus memfasilitasi manusia untuk dapat belajar sehingga terjadi perubahan sikap dalam bentuk kognitif, afektif dan psikomotorik yang diharapkan dapat meningkatkan kinerja. Berdasarkan definisi dari *Association for Educational Communications and Technology (AECT)*, "*Educational technology is the study and ethical practice of facilitating learning and improving performance by creating, using, and managing appropriate technological processes and resources*"¹. Peneliti akan melakukan penelitian dengan BTPN Syariah yaitu dalam hal "*Evaluasi Reaksi Peserta K-PoP terhadap Pelaksanaan Program Kesempatan-ku untuk Produktif dan Pintar (K-PoP) di BTPN Syariah*". Penelitian ini terkait dengan Teknologi Pendidikan adalah pada bidang Evaluasi. Peneliti mengambil masalah Evaluasi karena ini berkaitan dengan konsentrasi peneliti yaitu teknologi kinerja. Dalam teknologi kinerja, Evaluasi sangat dibutuhkan bagi setiap individu maupun organisasi untuk mengetahui sejauh mana keberhasilan suatu program telah dilaksanakan. Manajer sentra dan pembina sentra yang menjadi peserta program K-PoP memberikan pengaruh yang sangat besar dalam keberhasilan program tersebut. Reaksi peserta K-PoP dalam memanfaatkan

¹ Dewi S. Prawiradilaga, *Wawasan Teknologi Pendidikan* (Jakarta: Kencana, 2012) p. 31

program K-PoP merupakan hal yang penting bagi perusahaan untuk melihat keberhasilan program yang dilaksanakan.

Salah satu lingkup pekerjaan teknolog pendidikan adalah peningkatan kinerja. Kinerja ditingkatkan tidak hanya melalui proses belajar formal, melainkan melalui teknik lain yang tidak terlalu mengikat dalam situasi formal seperti pelatihan, knowledge management, dan evaluasi. Peningkatan kinerja tidak hanya terjadi di sekolah, melainkan di organisasi atau lembaga tempat seseorang bekerja. Peningkatan kinerja seperti ini yang menjadi kawasan dan bidang garapan teknologi pendidikan.

Beberapa pemilihan intervensi dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja. Intervensi pertama yaitu pelatihan untuk meningkatkan kinerja pembina sentra yang baru diterima bekerja. Pemilihan pelatihan sebagai suatu intervensi diharapkan berdampak signifikan terhadap kinerja organisasi. Tetapi pelatihan hanya diberikan satu kali kepada pembina sentra setelah mereka bekerja di lapangan selama satu bulan, sehingga pembina sentra tetap merasa kesulitan akibat dari kurangnya pengetahuan yang dimiliki untuk mengatasi berbagai masalah di lapangan ke depannya. Intervensi kedua yaitu *knowledge management* untuk meningkatkan kinerja dari manajer sentra dan pembina sentra agar bisa mengelola pengetahuan secara efektif dan efisien. Widen-Wulff & Suomi (2009) menyatakan

bahwa “kemampuan untuk mengelola pengetahuan merupakan prasyarat untuk sukses dan inovatif karena pengetahuan akan menjadi kekuatan ketika individu dalam organisasi menggunakan pengetahuan dengan tepat dan cara yang benar”². Tetapi pengembangan dan penerapan *knowledge management* membutuhkan waktu yang lama dan sumber daya yang besar sehingga tidak efektif dan efisien dalam pelaksanaannya. Intervensi ketiga yaitu evaluasi yang dapat mengetahui sejauh mana keberhasilan program yang dimiliki oleh BTPN Syariah terhadap manajer sentra dan pembina sentra. BTPN Syariah memberikan program K-PoP agar manajer sentra dan pembina sentra sebagai peserta K-PoP dapat belajar secara mandiri kapanpun dan dimanapun. Program K-PoP yang dimanfaatkan oleh peserta K-PoP sangat berguna agar peserta K-PoP mengetahui bagaimana cara melakukan *Job Description* dengan baik. Maka dari itu reaksi peserta K-PoP dalam memanfaatkan program K-PoP merupakan hal yang penting bagi perusahaan untuk melihat keberhasilan program yang dilaksanakan.

² Sri Raharso dan Sri S. Tjahjawati, *Organisasi Berbasis Pengetahuan Melalui Knowledge Sharing* (Bandung: Alfabeta, 2016) p. 98

Penelitian yang dilakukan oleh Reno Zulpi Andri pada Tahun 2016 dengan judul skripsi “*Evaluasi Reaksi Peserta Coaching Terhadap Pelaksanaan Program Coaching di PT. BTPN Syariah, TBK*”. Penelitian ini mengacu pada model evaluasi Kirkpatrick yaitu mencakup empat level evaluasi yaitu *Reactions, Learning, Behavior, Result*.

Pentingnya penelitian yang peneliti lakukan yaitu evaluasi reaksi sangat dibutuhkan bagi BTPN Syariah untuk melihat sejauh mana tingkat kepuasan manajer sentra dan pembina sentra sebagai peserta K-PoP terhadap program K-PoP. Masalah yang akan peneliti teliti adalah reaksi peserta K-PoP setelah belajar secara mandiri melalui program K-PoP di BTPN Syariah.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana reaksi peserta K-PoP terhadap pelaksanaan program K-PoP di BTPN Syariah?
2. Bagaimana proses evaluasi reaksi peserta K-PoP terhadap pelaksanaan program K-PoP di BTPN Syariah?

3. Bagaimana hasil evaluasi reaksi peserta K-PoP terhadap pelaksanaan program K-PoP di BTPN Syariah?
4. Bagaimana kinerja peserta K-PoP setelah mengikuti program K-PoP di BTPN Syariah?

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah:

“Bagaimana reaksi peserta K-PoP terhadap pelaksanaan program K-PoP di BTPN Syariah?”

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan reaksi peserta K-PoP terhadap pelaksanaan program K-PoP di BTPN Syariah.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

- a) Sebagai pembuktian diri dari semua ilmu pengetahuan yang telah didapat selama perkuliahan agar bermanfaat untuk diterapkan dalam penelitian.
- b) Sebagai wadah mencari pengalaman agar dapat meningkatkan kemampuan peneliti di lingkungan kerja.

2. Bagi Perguruan Tinggi

- a) Sebagai referensi bagi perguruan tinggi untuk melihat pentingnya evaluasi reaksi program.
- b) Sebagai acuan dalam penelitian berikutnya yang lebih mendalam.

3. Bagi Perusahaan

- a) Sebagai bahan masukan bagi BTPN Syariah dalam melakukan evaluasi reaksi program K-PoP yang telah dilaksanakan.
- b) Sebagai pemahaman baru bagi BTPN Syariah untuk dapat berkembang dan menjadi lebih baik melalui evaluasi reaksi program.