

**PEMANFAATAN *BANK MINI* SEBAGAI MEDIA PELATIHAN PADA
PELATIHAN *TELLER EXCELLENCE* DI PT. BANK X PERSERO, TBK**



Oleh :

GRACE NATALIN CLAUDIA

1215115130

TEKNOLOGI PENDIDIKAN

SKRIPSI

Ditulis Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Mendapatkan Gelar
Sarjana Pendidikan

**FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2016

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN
PANITIA UJIAN SKRIPSI**

Judul Skripsi : Pemanfaatan *Bank Mini* Sebagai Media Pelatihan Pada Pelatihan *Teller Excellence* Di PT. Bank X Persero, TBK.

Nama Mahasiswa : Grace Natalin Claudia
 Nomor Registrasi : 1215115130
 Program Studi : Teknologi Pendidikan

Tanggal Ujian : 24 Juni 2016

Pembimbing I



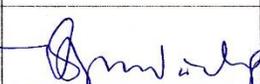
Dr. RA. Murti Kusuma Wirasti, M.Si.
 NIP. 197311141998022001

Pembimbing II



Dra. Suprayekti, M.Pd
 NIP. 196010141990032001

Panitia Ujian/Sidang Skripsi/Karya Inovatif

Nama	TandaTangan	Tanggal
Dr. Sofia Hartati, M.Si. (Penanggung Jawab)*		25-21-2016
Dr. Gantina Komalasari, M.Psi. (Wakil Penanggung Jawab)**		25-juli-2016
Dr. Robinson Situmorang, M.Pd. (Ketua Penguji)***		14 Juli 2016
Dra. Dewi Salma Prawiladilaga, M.Sc.Ed. (Anggota)****		20 Juli 2016
Drs. R.A Hirmana Wargahadibrata, M.Sc.Ed. (Anggota)****		14 Juli 2016

Catatan:

- * Dekan FIP
- ** Pembantu Dekan I
- *** Ketua Program Studi
- **** Dosen Penguji selain Pembimbing dan Ketua Program Studi

**PEMANFAATAN *BANK MINI* SEBAGAI MEDIA PELATIHAN PADA
PELATIHAN *TELLER EXCELLENCE* DI PT.BANK X PERSERO,Tbk**

(studi deskriptif pada Pemanfaatan *Bank Mini* sebagai Media Pelatihan pada
Pelatihan *Teller Excellence* di PT.Bank X Persero,Tbk)

(2016)

Grace Natalin Claudia

ABSTRAK

Penelitian deskriptif ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana pemanfaatan *bank mini* sebagai media pelatihan pada pelatihan *Teller Excellence* di PT.Bank X Persero,Tbk. Penelitian deskriptif ini tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya untuk menggambarkan apa adanya tentang suatu gejala, variabel atau keadaan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan survey. Populasi penelitian ini adalah seluruh peserta pelatihan *Teller Excellence* di PT. Bank X Persero,Tbk. Instrumen dan pedoman yang digunakan pada penelitian ini berupa instrumen analisis dokumen dan angket, pedoman observasi dan wawancara. Data yang diperoleh disajikan dalam bentuk persentase dan analisis dalam bentuk narasi. Hasil penelitian tentang ini menyimpulkan bahwa pemanfaatan *bank mini* sebagai media pelatihan pada pelatihan *Teller Excellence* secara garis besar sudah dimanfaatkan sesuai dengan tujuan yang berlandaskan pada teori peran media pembelajaran oleh Clark.

Kata Kunci : Pemanfaatan, Bank Mini, Media pelatihan, pelatihan *Teller Excellence*.

UTILIZATION OF *MINI BANK* AS MEDIA TRAINING IN TRAINING TELLER EXCELLENCE AT PT.BANK X PERSERO,Tbk

(Descriptive studies on the utilization of the *Mini Bank* as Media Training on Training Teller Excellence in PT.Bank X Persero Tbk)

(2016)

Grace Natalin Claudia

ABSTRACT

This descriptive study aims to describe how the use of *mini bank* as a media training on training Teller Excellence in PT.Bank X Persero Tbk. This descriptive study wasn't had a goal to test specific hypotheses, but only to describe what it is about a phenomenon, variable or circumstances. This research is a descriptive study using survey approach. The research population is all the participants who attend training Teller Excellence in PT.Bank X Persero Tbk. Instruments and guidelines that have been used in this study, is an instrument of analysis of documents and questionnaires, observation and interviews. The data obtained will be presented in the form of percentage and analyzed in narrative form. The results of this research concluded that the use of *mini bank* as a media training on training Teller Excellence overall has been utilized in accordance with the purpose, which is based on the theory of the role of learning media by Clark.

Keywords: Utilization, "Mini Bank", Media training, training Teller Excellence.

Lembar Persembahan

"Kuatkan dan teguhkanlah hatimu, Janganlah takut dan jangan gemetar karena mereka,
Sebab Tuhan, Allahmu, Dialah yang berjalan menyertai engkau;
Ia tidak akan membiarkan engkau dan tidak akan meninggalkan engkau" – Ulangan 31:6

Dengan Mengucap Syukur, Ku persembahkan Skripsiku ini kepada :

❖ Tuhan Yesus Kristus

yang membuat segala sesuatu indah pada Waktunya.

❖ Kedua Orang Tua dan Kedua Adik-Adiku

yang selalu mendukung serta nasihatnya yang menjadi jembatan perjalanan hidupku.

❖ Dosen Pembimbing dan seluruh dosen dalam Prodi Teknologi Pendidikan yang telah membantu dalam pembuatan Skripsi ini.

❖ Seluruh Teman-teman TP Angkatan 2011

yang selalu menemani dan mendukung dalam pembuatan skripsi ini.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan

Universitas Negeri Jakarta :

Nama : Grace Natalin Claudia

No.Registrasi : 1215115130

Jurusan/Program Studi : Teknologi Pendidikan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul "**Pemanfaatan *Bank Mini* sebagai Media Pelatihan Pada Pelatihan *Teller Excellence* di PT.Bank X Persero, Tbk**" adalah :

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian pada bulan Agustus 2015 - Mei 2016.
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain atau jiplakan karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul jika pernyataan saya ini tidak benar.

Jakarta, 24 Juni 2016

Yang membuat pernyataan,



Grace Natalin Claudia

Kata Pengantar

Puji syukur dan terimakasih penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi/tugas akhir yang berjudul **“Pemanfaatan *Bank Mini* sebagai Media Pelatihan pada Pelatihan *Teller Excellence* di PT. Bank X Persero,Tbk”**.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan berupa dorongan, semangat, dan sumbangan pikiran dari banyak pihak. Pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan rasa terimakasih yang terdalam kepada Ibu Dr.Sofia Hartati, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan , terimakasih yang terdalam juga untuk Ibu Dr.Gantina Komalasari, M.Psi selaku Pembantu Dekan Satu Fakultas Ilmu Pendidikan, terimakasih juga kepada Bapak Dr.Robinson Situmorang, M.Pd selaku Kepala Program Studi Teknologi Pendidikan. Rasa terimakasih teramat dalam penulis persembahkan kepada Ibu Dr. Murti Kusuma Wirasti, M.Si selaku dosen pembimbing pertama dan Ibu Dra. Suprayekti , M.Pd selaku dosen pembimbing kedua yang selalu sabar dan bersedia meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dorongan semangat, bimbingan dan pengarahan untuk membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Penulis juga ingin mengucapkan terimakasih yang terdalam kepada seluruh Bapak dan Ibu dosen yang ada pada Program Studi Teknologi Pendidikan yang senantiasa ikhlas dan tulus memberikan ilmu pengetahuan dan menjadi pembimbing

yang baik selama penulis menyelesaikan perkuliahan sampai pada penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Rasa terimakasih yang terdalem penulis ucapkan kepada pihak X University Group Jakarta yang selalu membantu penulis dalam melakukan penelitian, khususnya kepada Ibu Tuti Sulityorini, Ibu Eva, Ibu Rati, Ibu Indah, Ibu Fitri, Mas Tian, Bapak Edwin Markin, Bapak Syarif, Bapak Ferry, dan peserta pelatihan *Teller Excellence batch IV* yang sudah banyak membantu penulis dalam melakukan penelitian dan memperoleh data. Penulis juga sangat berterimakasih kepada kedua orang tua yang sangat penulis sayangi, yang selalu tulus dalam membesarkan dan memberi dukungan serta doa yang luar biasa sehingga penulis bisa menjadi pribadi yang lebih baik, serta kepada kedua adik-adik, Aridos dan Gerald yang selalu membantu penulis dalam menyusun skripsi ini sampai selesai.

Rasa terimakasih yang terdalem kepada seseorang yang teramat spesial Tio Carlos Antonius Purba yang selalu ada membantu dan menemani penulis dari awal kuliah sampai penyelesaian tugas akhir ini. Terimakasih juga untuk teman-teman TP UNJ 2011 khususnya Nurul, Arie, Citra, dan semua yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Dukungan dan semangat bersama-sama selalu menjadi penyemangat penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga semua mahasiswa TP UNJ 2011 tetap solid dan sukses di kehidupannya masing-masing.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan atau belum sempurna dalam penulisannya baik dalam isinya maupun bentuk dalam penulisannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat dan berguna untuk penulis sendiri, yang membaca skripsi ini dan pihak-pihak yang berkepentingan yang berhubungan dengan skripsi yang penulis buat ini.

Jakarta, 1 Juni 2016

Penulis

Daftar Isi

1. Lembar Pengesahan.....	i
2. Abstrak.....	ii
3. Lembar Surat Pernyataan Keaslian Skripsi.....	iv
4. Lembar Persembahan.....	v
5. Kata Pengantar	vi
6. Daftar Isi.....	ix
7. Bab I Pendahuluan	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Pembatasan Masalah.....	8
D. Perumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian	9
F. Kegunaan Pelatihan.....	9
8. Bab II Kajian Teori	
A. Hakekat Pemanfaatan	11
1. Pengertian Pemanfaatan	11
2. Pola Pemanfaatan.....	13
B. Pemanfaatan Media dalam Pelatihan.....	14
1. Media dalam Pelatihan.....	14
2. Pemilihan Media dalam Pelatihan.....	17
3. Tujuan Pemanfaatan dan Peran Media Pelatihan.....	18
C. Hakekat <i>Bank Mini</i> sebagai Media Pelatihan	22
1. Pengertian <i>Bank Mini</i>	22

2. Tujuan <i>Bank Mini</i>	25
3. Prosedur Pemanfaatan <i>Bank Mini</i>	26
D. Hakekat Peningkatan Kinerja <i>Teller</i>	31
1. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Teller</i>	31
2. Peningkatan Kinerja <i>Teller</i>	33
E. Pelatihan <i>Teller Excellence</i> di X University Group.....	37
1. Pengertian Pelatihan.....	37
2. Strategi Belajar yang Mempengaruhi Pelatihan	42
3. Hambatan dalam Pelatihan.....	44
4. Pelatihan <i>Teller Excellence</i> di X University Group	45
F. Hakekat PT. Bank X Persero.Tbk.....	48
1. Profil PT. Bank X Persero. Tbk	48
2. Profil X University Group Jakarta	49
G. Penelitian yang Relevan.....	52
H. Kerangka Berpikir	53
9. Bab III Metodologi Penelitian	
A. Tujuan Penelitian.....	58
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	59
C. Metodologi Penelitian	59
D. Sumber Data	61
E. Populasi.....	61
F. Sampel.....	62
G. Teknik Pengumpulan Data.....	63
H. Instrumen Penelitian.....	66
I. Uji Coba Instrumen.....	70
J. Teknik Analisis Data.....	71

10. Bab IV Hasil Penelitian	
A. Deskripsi Hasil Penelitian	74
B. Pembahasan.....	133
C. Keterbatasan Penelitian	139
11. Bab V Kesimpulan, Implikasi , dan Saran	
A. Kesimpulan.....	141
B. Implikasi.....	144
C. Saran.....	145
12. Daftar Pustaka	147
13. Daftar Lampiran	149
14. Daftar Riwayat Hidup	173

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skala <i>Likert</i>	69
Tabel 3.2	Kategori interpretasi perolehan data	73
Tabel 4.1	Persentase data keseluruhan.....	76
Tabel 4.2	Perolehan data indikator 1.1	78
Tabel 4.3	Perolehan data indikator 1.2 (pernyataan pertama)	80
Tabel 4.4	Perolehan data indikator 1.2 (pernyataan kedua)	82
Tabel 4.5	Hasil wawancara indikator 1.3.....	84
Tabel 4.6	Perolehan data indikator 1.4 (pernyataan pertama)	85
Tabel 4.7	Perolehan data indikator 1.4 (pernyataan kedua)	87
Tabel 4.8	Hasil wawancara indikator 1.4.....	88
Tabel 4.9	Perolehan data indikator 1.5	91
Tabel 4.10	Perolehan data indikator 1.6 (pernyataan pertama)	93
Tabel 4.11	Perolehan data indikator 1.6 (pernyataan kedua)	95
Tabel 4.12	Perolehan data indikator 2.1 (pernyataan pertama)	97
Tabel 4.13	Perolehan data indikator 2.1 (pernyataan kedua)	99
Tabel 4.14	Hasil wawancara indikator 2.1.....	101
Tabel 4.15	Perolehan data indikator 2.2 (pernyataan pertama)	102
Tabel 4.16	Perolehan data indikator 2.2 (pernyataan kedua)	104
Tabel 4.17	Hasil wawancara indikator 2.2.....	106
Tabel 4.18	Perolehan data indikator 2.3	107
Tabel 4.19	Hasil wawancara indikator 2.3.....	109
Tabel 4.20	Perolehan data indikator 2.4 (pernyataan pertama)	110
Tabel 4.21	Perolehan data indikator 2.4 (pernyataan kedua)	112
Tabel 4.22	Hasil wawancara indikator 2.4.....	114

Tabel 4.23 Perolehan data indikator 3.1	116
Tabel 4.24 Hasil wawancara indikator 3.1.....	118
Tabel 4.25 Perolehan data indikator 3.2	120
Tabel 4.26 Perolehan data indikator 3.3	123
Tabel 4.27 Hasil wawancara indikator 3.3.....	125
Tabel 4.28 Hasil wawancara indikator 4.1.....	127
Tabel 4.29 Perolehan data indikator 4.2 (pernyataan pertama)	129
Tabel 4.30 Perolehan data indikator 4.2 (pernyataan kedua).....	131
Tabel 4.31 Hasil wawancara indikator 4.2.....	133

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Persentase data keseluruhan.....	77
Grafik 4.2 Perolehan data indikator 1.1.....	79
Grafik 4.3 Perolehan data indikator 1.2 (pernyataan pertama)	81
Grafik 4.4 Perolehan data indikator 1.2 (pernyataan kedua).....	82
Grafik 4.5 Perolehan data indikator 1.4 (pernyataan pertama)	86
Grafik 4.6 Perolehan data indikator 1.4 (pernyataan kedua).....	88
Grafik 4.7 Perolehan data indikator 1.5.....	92
Grafik 4.8 Perolehan data indikator 1.6 (pernyataan pertama)	94
Grafik 4.9 Perolehan data indikator 1.6 (pernyataan kedua).....	96
Grafik 4.10 Perolehan data indikator 2.1 (pernyataan pertama)	98
Grafik 4.11 Perolehan data indikator 2.1 (pernyataan kedua).....	100
Grafik 4.12 Perolehan data indikator 2.2 (pernyataan pertama)	103
Grafik 4.13 Perolehan data indikator 2.2 (pernyataan kedua).....	105
Grafik 4.14 Perolehan data indikator 2.3.....	108
Grafik 4.15 Perolehan data indikator 2.4 (pernyataan pertama)	111
Grafik 4.16 Perolehan data indikator 2.4 (pernyataan kedua).....	113
Grafik 4.17 Perolehan data indikator 3.1.....	117
Grafik 4.18 Perolehan data indikator 3.2.....	121
Grafik 4.19 Perolehan data indikator 3.3.....	124
Grafik 4.20 Perolehan data indikator 4.2 (pernyataan pertama)	130
Grafik 4.21 Perolehan data indikator 4.2 (pernyataan kedua)	132

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Izin Penelitian dari Universitas Negeri Jakarta	149
2. Surat Keterangan Penelitian	150
3. Kisi-Kisi Instrumen	152
4. Instrumen Penelitian	155
5. Display Data.....	160
6. GBPP Pelatihan <i>Teller Excellence</i>	162
7. Hasil Uji Validitas	165
8. Catatan Kegiatan Pelatihan	169
9. Dokumentasi Kegiatan.....	171

BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Seiring berjalannya waktu, manusia mengalami banyak perubahan dalam hidupnya, baik itu hal positif maupun negatif. Perubahan tersebut terjadi karena tuntutan akan perkembangan pola pikir manusia sehingga mampu membuat sistem teknologi yang dapat membantu mereka menjalani hidupnya. Banyak perkembangan teknologi yang memberikan pengaruh terhadap segala aspek kehidupan manusia. Salah satu bidang yang terpengaruh ialah dalam dunia ekonomi.

Untuk dapat bertahan di tengahnya persaingan dunia ekonomi, masyarakat tidak dapat mengatur sendiri sistem keuangannya, dikarenakan masih banyak hal lain yang harus diperhatikan. Oleh sebab itu, masyarakat memerlukan jasa perbankan, yang dapat membantu mengelola keuangan agar tetap mampu untuk bertahan di persaingan ekonomi ini.

Menurut Kasmir, bank merupakan lembaga keuangan yang kegiatannya menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan

kemudian menyalurkan kembali kepada masyarakat ,serta memberikan jasa-jasa bank lainnya.¹ Saat ini banyak sekali instansi bank yang menawarkan segala jenis jasa untuk membantu masyarakat mengelola sistem keuangannya . Bank membuat segala program jasa untuk menarik masyarakat menjadi nasabahnya, misalnya dengan memberikan pinjaman dengan berbagai ragam proses cara perhitungan bunga, strategi dimana masyarakat diajak untuk menabung dengan berbagai keuntungan lebih yang diberikan oleh bank, sampai kepada proses untuk kredit dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidup masyarakat. Selain program dan strategi pemasaran bank yang sudah disebutkan, masih banyak juga faktor pendukung lainnya yang membuat bank tersebut dipercaya oleh masyarakat.

Bank yang biasa dipercaya oleh masyarakat ialah bank yang sudah memiliki integritas yang tinggi dan bank yang sudah pasti aman dan cepat dalam melayani nasabahnya. Hal pertama yang yang dirasakan oleh nasabah dan menjadi indikator penilaian nasabah akan kualitas bank tersebut ialah pelayanan pihak bank yang diberikan. Setiap nasabah yang datang ke bank pasti ingin dipenuhi kebutuhannya dengan tepat dan cepat. Selain itu, petugas bank yang melayani memberikan kesan ramah dan mau membantu nasabah untuk memenuhi kebutuhannya.

¹ Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.2008) hlm.2.

Dalam dunia perbankan, golongan karyawan bank yang melayani nasabah pertama kali disebut dengan golongan *frontliner*. *Frontliner* merupakan bagian baris depan dalam melayani nasabah yang terdiri dari *Teller*, *Customer Service* dan *Security*. Namun, banyak masyarakat yang lebih mengenal *Teller*, karena *teller* merupakan pihak pertama yang bertemu dengan nasabah baik untuk nasabah yang sudah sering berkunjung ke bank maupun nasabah yang baru datang untuk pertama kali.

Bagi instansi bank, seorang *teller* adalah jantung operasional dalam setiap bank, karena nasabah akan melihat kualitas *teller* sebagai indikator penilaian mereka terhadap kualitas bank tersebut. Tanpa adanya keunggulan dari *teller*, sebuah bank tidak dapat mencapai kinerja yang baik, karena tidak akan ada nasabah yang mau mempercayakan pengelolaan ekonominya terhadap bank tersebut.

Oleh sebab itu, untuk memiliki *teller* yang professional, pihak bank sangat selektif dalam memilih orang-orang yang dijadikan sebagai petugas *teller* di bank tersebut. Ada empat syarat utama yang harus dimiliki oleh seorang teller ialah : Pertama, ramah dan sopan, kedua, sabar dan teliti, ketiga, memiliki penampilan yang baik, dan yang keempat, kemampuan komunikasi yang baik.² Syarat-syarat tersebut hampir berlaku di setiap bank.

² Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.2002), hlm. 23

Setelah memilih dengan selektif, pihak bank juga menaruh perhatian khusus dalam memberikan pelatihan yang tepat untuk menunjang kinerja semua *teller* yang sudah dipilih. Hal tersebut sangatlah penting mengingat tugas dan tanggung jawab *teller* bukan hanya tepat dan cepat dalam bidang operasional bank, melainkan berusaha sepenuh hati dalam melayani nasabah untuk memberikan kesan pertama yang positif. Maka dari itu dipilihlah pelatihan yang dianggap sesuai dengan kemampuan yang diharapkan.

Salah satu dari berbagai pelatihan *teller* yang ada, ada sebuah program pelatihan yang bernama "*Teller Excellence*". Pelatihan *Teller Excellence* ialah pelatihan yang komprehensif yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, ketrampilan dan sikap untuk membentuk *teller* yang terbaik dan sukses. Dalam pelatihan *Teller Excellence* juga akan mempersiapkan *teller* yang dapat berinteraksi dengan baik dengan para nasabah, dapat menyelesaikan transaksi dengan cepat dan benar, mengikuti kepatuhan dan keamanan sesuai dengan prosedur, serta mengurangi terjadinya selisih dan melakukan cross selling.³

Dari beberapa bank yang terkemuka, Ada salah satu bank BUMN yang terbesar di Indonesia yaitu PT.Bank X Persero,Tbk. Bank X merupakan bank yang sudah memiliki integritas tinggi, sudah banyak dikenal dan

³ Training Excellence di akses dari www.trainingcenter.co.id/teller-excellence pada tanggal 28 Juli 2015 pukul 11.36

dipercaya oleh masyarakat di Indonesia. PT. Bank X juga memiliki perhatian penuh dalam kualitas SDM yang bekerja di bank tersebut. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya satu group dengan nama X University Group, yaitu sebuah group dalam bagian bank yang bertanggung jawab dalam bidang pelatihan dan pendidikan bagi para SDM untuk menunjang kinerjanya sesuai dengan bidang pekerjaannya di bank tersebut. Bank X juga memiliki perhatian yang penuh dalam melakukan pelatihan untuk meningkatkan kualitas *teller* yang melayani nasabah. X University Group juga menyelenggarakan pelatihan yang bernama *Teller Excellence* bagi para *teller* dari seluruh cabang bank tersebut.

Dalam pelatihan *Teller Excellence* di bank ini menggunakan metode pelatihan *roleplay* dan simulasi. *Roleplay* atau biasa yang disebut dengan bermain peran ialah salah satu metode pelatihan yang dilakukan dengan cara bermain peran antar peserta yang menggambarkan suatu kondisi aktual yang akan dihadapi. Metode *roleplay* pada pelatihan *Teller Excellence* pada X University Group diadakan di sebuah ruangan yang dinamakan *Bank Mini*. Bagi X University, *Bank Mini* merupakan *prototype* dengan ruangan khusus yang didesain persis seperti bank sungguhan dengan segala sesuatu yang berkaitan dengan operasional bank yang lengkap dan segala sesuatu di dalamnya itu pula dapat digunakan dalam proses pelatihan. *Bank Mini* diusahakan sedetail mungkin sangat mirip dengan bank asli, sehingga pada saat menjalani *roleplay* dalam *Bank Mini*

dapat menimbulkan suasana dan atmosfer yang sama pula dengan bank yang aslinya .

Keberadaan *Bank Mini* sendiri sudah ada sejak awal berdirinya X University Group dan berkembang dengan baik dari segi fisik dan pemanfaatannya. *Bank Mini* dirancang dan dibuat untuk dimanfaatkan pada saat *roleplay* dalam setiap pelatihan bagi para *frontliner* yang terdiri dari *teller, customer service* dan *security*. Dari pemanfaatan *Bank Mini* tersebut, diharapkan akan menambah kinerja *teller* dalam pelatihan karena akan menambahkan pengalaman belajar yang lebih nyata sesuai dengan keadaan aslinya khususnya bagi para *teller* yang baru pertama kali bekerja, sehingga di dunia kerja yang nyata mereka lebih siap dan matang dalam melayani nasabah yang datang dengan sebaik mungkin.

Oleh sebab itu, penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian mengenai pemanfaatan *Bank Mini* yang dimanfaatkan pada saat *roleplay* sebagai media pelatihan dalam pelatihan *Teller Excellence* tersebut. Penulis ingin mengungkapkan sejauh mana pemanfaatan dari *Bank Mini* tersebut sebagai media pelatihan yang utama dalam pelatihan *Teller Excellence* serta dampak apa saja yang ditimbulkan dengan adanya pemanfaatan *Bank Mini* tersebut dalam sebuah pelatihan secara mendalam, baik dari pihak bank, pihak penyelenggara pelatihan, dan pihak *teller* sebagai pengguna utama dalam *Bank Mini* tersebut. Serta ingin mencari tahu hambatan apa saja yang akan terjadi dan bagaimana cara mengatasi hambatan yang terjadi. Belum lagi, pihak X University Group menyatakan bahwa belum ada

refrensi penelitian sebelumnya terkait dengan keberadaan *Bank Mini* tersebut dan *bank mini* tersebut juga belum banyak diketahui oleh masyarakat luas

Penulis berharap penelitian ini dapat mendeskripsikan pemanfaatan dari sebuah *Bank Mini* yang menjadi bagian dalam sebuah intervensi pelatihan yang dapat meningkatkan kinerja *teller* menjadi lebih baik lagi sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari PT. Bank X Persero,Tbk.

B. Identifikasi Masalah

Dalam pengamatan ditemukan berbagai masalah yang ada. Identifikasi masalah tersebut ialah :

1. Bagaimanakah pemanfaatan *Bank Mini* dalam pelatihan *Teller Excellence* ?
2. Bagaimanakah cara instruktur dalam memanfaatkan *Bank Mini* dalam pelatihan *Teller Excellence* ?
3. Bagaimanakah sikap peserta yang mengikuti pelatihan *Teller Excellence* pada saat memanfaatkan *Bank Mini* dalam metode pelatihan *roleplay* yang dijalankan?
4. Apakah dampak yang dirasakan bagi peserta dalam memanfaatkan *Bank Mini* dalam pelatihan *Teller Excellence* ?
5. Hambatan apa yang terjadi dalam memanfaatkan *Bank Mini* dalam pelatihan *Teller Excellence* ?

6. Bagaimanakah cara mengatasi kemungkinan hambatan yang muncul dalam pemanfaatan *Bank Mini* dalam pelatihan *Teller Excellence* ?

C. Pembatasan Masalah

Mengingat keterbatasan waktu, biaya dan tenaga , Peneliti memfokuskan penelitian pada masalah pertama yaitu pemanfaatan *Bank Mini* dalam pelatihan *Teller Excellence* di PT. Bank X Persero , Tbk. Pemanfaatan *Bank Mini* yang dimaksud peneliti ialah aktifitas pemanfaatan yang disesuaikan dengan perannya sebagai media pelatihan. Melalui penelitian ini juga akan dikaji pemanfaatan *Bank Mini* dilihat dari aspek peran media pembelajaran Clark sebagai media pelatihan pada pelatihan *Teller Excellence* di PT. Bank X Persero, Tbk.

D. Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan pembatasan masalah diatas, maka dirumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

“ Bagaimanakah pemanfaatan *Bank Mini* sebagai media pelatihan *teller* pada pelatihan *Teller Excellence* di PT. Bank X Persero, Tbk?”

E. Tujuan Penelitian

Peneliti bertujuan untuk mendeskripsikan pemanfaatan *Bank Mini* dalam peranannya sebagai media pelatihan pada pelatihan *Teller Excellence* di PT. Bank X Persero, Tbk.

F. Kegunaan Pelatihan

1. Manfaat teoritis

- a. Peneliti berharap penelitian ini sebagai referensi dan sumber untuk membaca bagi peneliti-peneliti lain dalam melakukan penelitian yang lebih baik di masa mendatang.
- b. Peneliti berharap dapat dijadikan sumber referensi dan sumber bacaan di bidang Teknologi Pendidikan, khususnya di konsentrasi Tenaga Kinerja.

2. Manfaat Praktis

- a. Kegiatan ini dapat memberikan pengalaman nyata sehingga dapat meningkatkan kemampuan bagi peneliti di bidang penelitian.
- b. Bagi PT. Bank X Persero, Tbk , penelitian bermanfaat dalam pengembangan intervensi yang lebih baik lagi untuk meningkatkan ketrampilan *teller* dalam melayani nasabah dengan baik sehingga mampu untuk meningkatkan integrasi dari bank tersebut.
- c. Bagi mahasiswa Prodi Teknologi Pendidikan Universitas Negeri Jakarta, penelitian dapat digunakan untuk menambah wawasan mahasiswa Teknologi Pendidikan dalam menambahkan ide untuk inovasi dalam bidang pembelajaran lebih baik ke depannya lagi.

BAB II

Kajian Teori

A. Hakekat Pemanfaatan

1. Pengertian Pemanfaatan

Pemanfaatan adalah salah satu kawasan Teknologi Pendidikan . Menurut Molenda (2008:42), pemanfaatan adalah penggunaan sumber belajar secara tepat guna mencapai tujuan belajar itu sendiri.⁴ Sedangkan menurut KBBI , pemanfaatan mengandung arti yaitu proses, cara, dan perbuatan memanfaatkan sesuatu untuk kepentingan sendiri.⁵ Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pemanfaatan tersebut ialah suatu aktifitas yang dilakukan dalam memanfaatkan sesuatu yang sesuai untuk mencapai sebuah tujuan.

Pihak yang terlibat dalam pemanfaatan memiliki tanggung jawab untuk menyesuaikan pemelajar dengan bahan pelajaran dan aktifitas yang spesifik. Pemanfaatan dipersiapkan agar pemelajar dapat berinteraksi dengan bahan pembelajaran tersebut dan aktifitas belajar yang dipilih . Dalam pemanfaatan akan melalui proses yang dapat

⁴ Alan Januszweski dan Michael Molenda , 2008. *Educational Technology : A definition with Commentary*. (New York : Lawrence Erlbaum Associates), Hal .142

⁵ Arti pemanfaatan di akses dari <http://kbbi.web.id/manfaat> pada tanggal 19 Agustus 2015 pukul 11.36 WIB

menjadi pengalaman dan dapat menghasilkan suatu perubahan sikap dan tingkah laku atau yang berkaitan dengan pemahaman . Maka dari itu, siswa dituntut untuk aktif dalam proses pembelajaran untuk mendapatkan pengetahuannya sendiri dengan memanfaatkan segala sesuatu yang bisa dijadikan sumber belajar.

Unsur pemanfaatan dapat dipahami dengan memeriksa teori dan praktek yang membawa peserta didik ke dalam kondisi pembelajaran dan sumber belajar yang tepat. Dalam pemanfaatan suatu media harus memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Konsistensi . contohnya dalam media adalah seperti warna dan simbol tertentu memiliki arti yang sama di seluruh program dan fungsi tertentu yang terletak di tempat yang sama.
2. Kesederhanaan . Media memiliki tata letak yang jelas dan rapi.
3. Struktur . Pemanfaatan media dapat digunakan dengan lebih terarah dan memiliki tujuan yang jelas.
4. Kesesuaian media dengan kebutuhan dan kemampuan dari pengguna.⁶

Pemanfaatan media yang akan dibahas ialah berhubungan dengan pemanfaatan *bank mini* sebagai media pelatihan. Dengan demikian, pengertian pemanfaatan dalam penelitian pemanfaatan *bank mini* adalah kegiatan yang dilakukan dalam proses pelatihan dengan menggunakan

⁶ Januszweski, *op.cit* hlm 146

bank mini agar tujuan pelatihan dapat tercapai dan pengalaman belajar dapat disimpan lebih lama serta dapat meningkatkan kinerja sesuai dengan hasil yang diinginkan.

2. Pola Pemanfaatan

Kegiatan pemanfaatan dapat dilakukan dengan beberapa macam pola pemanfaatan, yaitu pemanfaatan media pembelajaran dalam situasi dalam kelas (*classroom setting*) dan pemanfaatan media pembelajaran luar kelas.⁷ Dalam pola pemanfaatan media dalam kelas (*classroom setting*) media dimanfaatkan dalam proses pembelajaran di kelas. Media pembelajaran yang dipilih harus sesuai dengan tiga hal, yaitu tujuan, materi, dan strategi pembelajaran.

Selain di dalam kelas, pemanfaatan juga bisa dilakukan di luar situasi kelas. Pemanfaatan di luar kelas dapat dibedakan dengan dua kelompok besar. Yaitu, pemanfaatan secara bebas, bahwa media tersebut digunakan tanpa dikontrol atau diawasi. Dalam menggunakan media ini, pengguna tidak dituntut untuk mencapai tingkat pemahaman tertentu. Pengguna juga tidak diharapkan untuk memberikan umpan balik kepada siapa pun. Kelompok pemanfaatan media luar kelas yang lain ialah pemanfaatan secara terkontrol yang dimana media tersebut

⁷ Arief s sadiman, dkk, *Media pendidikan : pengertian, pengembangan dan pemanfaatannya* (jkt: pt. raja grafindo persada, 2003), hl. 189-191.

digunakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang diatur secara sistematis untuk mencapai tujuan tertentu. Sebelum memanfaatkan media, tujuan pembelajaran yang akan dicapai akan ditentukan terlebih dahulu sehingga media tersebut dapat digunakan baik secara perorangan maupun kelompok.

Untuk pola pemanfaatan media *bank mini* berdasarkan pola situasi belajar dalam kelas (*classroom setting*), dimana *bank mini* terletak pada suatu ruangan dalam sebuah bangunan yang sengaja diatur sedemikian rupa sehingga serupa dengan situasi nyata yang dapat disesuaikan dengan proses pembelajarannya untuk mencapai tujuan pelatihan .

B. Pemanfaatan Media dalam Pelatihan

1. Media dalam Pelatihan

Dalam sistem pelatihan tidak luput dari pemanfaatan sebuah atau beberapa media . Media yang dimanfaatkan dalam pelatihan tidak jauh berbeda dengan media dalam pembelajaran bila dilihat dari sudut pandang pengertian. Media dalam pelatihan berdasarkan definisi dari media pembelajaran . Media pembelajaran ialah segala sesuatu yang dapat digunakan untuk menyalurkan pesan dari pengirim ke penerima sehingga dapat merangsang pikiran, perasaan, perhatian, dan minat siswa sedemikian rupa sehingga proses belajar terjadi.⁸ Sedangkan

⁸ *Ibid.*, hlm 7

menurut Sanjaya (2011) media pembelajaran merupakan media yang dikondisikan untuk menambah wawasan dan pengetahuan, mengubah sikap siswa dan menambah ketrampilan.⁹ Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa media pembelajaran ialah segala sesuatu yang dimanfaatkan untuk membantu berjalannya proses pembelajaran dalam mencapai tujuan belajar.

Pengertian media pembelajaran tersebut mendasari pengertian dari media pelatihan. Menurut Benny (2014) media pelatihan ialah sebuah medium yang memuat isi atau materi program pelatihan yang perlu dipelajari.¹⁰ Media pelatihan dapat disebut juga sebagai salah satu penunjang yang penting dalam sebuah program pelatihan. Media dalam pelatihan dimanfaatkan sebagai fasilitas yang dapat mempermudah proses penyampaian materi pelatihan dan mempermudah proses belajar peserta dalam pelatihan untuk mencapai kompetensi yang harus dimiliki, selain itu media pelatihan juga dimanfaatkan sebagai penggugah gairah dalam belajar dan meningkatkan motivasi bagi peserta yang mengikuti pelatihan.¹¹ Sehingga dari pengertian tersebut, media pembelajaran dan media pelatihan memiliki persamaan peran yaitu sebagai komponen

⁹ Wina Sanjaya. *Perencanaan dan Desain Sistem Pembelajaran* (Jakarta:Prenada Media Group,2011) hlm.205

¹⁰ Benny A.Pribadi, *Desain dan Pengembangan Program Pelatihan Berbasis ADDIE* (Jakarta: Prenada Media Group, 2014) hlm. 105

¹¹ Omar Hamalik, *Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan*, (Jakarta:PT.Bumi Aksara) 2007, hlm.66

penting dalam sebuah sistem untuk membantu sebuah proses dalam mencapai tujuan.

Memiliki persamaan peran belum berarti dikatakan sama dalam segala aspek. Pemanfaatan media dalam pembelajaran dan pelatihan dapat dibedakan dengan tujuan dari proses yang ingin dicapai. Proses pembelajaran dalam lembaga pendidikan memiliki tujuan berbeda dengan proses pelatihan dalam lembaga diklat . Pembelajaran memiliki tujuan yaitu anak didik harus memiliki kemampuan dan kompetensi setelah mempelajari bahasan dengan tingkat yang tertentu.¹² Sedangkan pelatihan memiliki tujuan untuk meningkatkan kemampuan kerja peserta dalam bidang pekerjaan tertentu guna meningkatkan efektivitas dan produktivitas dalam suatu organisasi.¹³ Sehingga pemanfaatan media antara pembelajaran dan pelatihan disesuaikan kembali dengan kondisi dan lingkungan dari keduanya.

Perbedaan media pembelajaran dalam pendidikan formal dengan media pelatihan dalam lembaga diklat atau perusahaan dapat dilihat dari beberapa aspek, yaitu : pertama, pelatihan merupakan investasi yang harus dapat mengembalikan keuntungan kepada perusahaan tersebut, sehingga pengadaan media dalam pelatihan tersebut memiliki tingkat efesiensi lebih tinggi daripada media dalam pendidikan formal. Kedua ,

¹² Wina., *opcit.*, hlm 125

¹³ Oemar., *Opcit.*, hlm 10

saat menggunakan media dalam pelatihan, instruktur tidak selalu mengontrol seluruh proses pelatihan itu sendiri.¹⁴ Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa media pembelajaran dengan media pelatihan memiliki pengertian dan peran yang sama yaitu membantu jalannya proses pembelajaran, namun yang membedakan ialah tujuan dari masing-masing proses itu sendiri dan tujuan lain yang diluar dari tujuan pembelajaran dan pelatihan.

2. Pemilihan Media dalam Pelatihan

Banyak jenis media yang dapat dimanfaatkan dalam proses pelatihan. Dalam memilih jenis media yang dapat dimanfaatkan harus dilihat dari beberapa aspek yaitu : tujuan pelatihan, materi pelatihan, karakteristik peserta pelatihan dan kemampuan instruktur yang akan memanfaatkan media tersebut.¹⁵ Dengan memperhatikan aspek-aspek yang telah disebutkan, maka media pelatihan yang dipilih akan mampu dimanfaatkan secara efektif dan efisien dalam program pelatihan tersebut.

Menurut Heinich, Molenda dan Smaldino (Benny,2014) mengklasifikasikan media yang dapat digunakan sebagai bahan pelatihan ialah: media cetak, benda nyata, model dan simulator, program

¹⁴ Alan Januszweski dan Michael Molenda , 2008. *Educational Technology : A definition with Commentary*. (New York : Lawrence Erlbaum Associates), Hal .164.

¹⁵ Oemar.,*Logcit*.

audio , program multimedia , program web dan internet.¹⁶ Setiap media memiliki kelemahan dan kelebihan masing-masing sehingga harus disesuaikan dengan kebutuhan dalam proses pelatihan tersebut.

Dalam X University Group , *Bank mini* merupakan media yang dimanfaatkan dalam program pelatihan *Teller Excellence* sebagai media berupa model dan simulator yang dimanfaatkan dalam metode *roleplay* atau bermain peran oleh peserta. *Bank mini* dimanfaatkan untuk melatih bagian *frontliner* yang sesuai dengan aturan yang berlaku dalam melayani nasabah menghindari kesalahan dalam pelaksanaan prosedur operasional bank tersebut.

3. Tujuan Pemanfaatan dan Peran Media Pelatihan

Pemanfaatan media dalam proses pelatihan memiliki tujuan tertentu dari beberapa alasan. Alasan tersebut didapat dari pertimbangan – pertimbangan yang dihadapi pada proses pelatihan. Tujuan dari pemanfaatan media pelatihan tersebut adalah:

- a. Menyamakan persepsi dalam isi pelatihan.
- b. Mempermudah penglihatan terhadap proses kerja yang sulit dilihat oleh mata.
- c. Membantu mengamati proses kerja yang sangat cepat dan sulit dipelajari jika tidak menggunakan media.

¹⁶ Benny, *logcit .*, hlm 106

- d. Dapat tetap dengan mudah mempelajari benda-benda yang besar yang tidak dapat dibawa ke ruang kelas, benda-benda tersebut dapat dipelajari dengan mudah oleh benda-benda tiruan yang dijadikan media.
- e. Mempermudah dalam mengamati dan memahami hal-hal abstrak yang sulit diterima oleh pengindraan.
- f. Mempermudah pengamatan masa lampau yang sudah lewat waktunya dan kejadian masa datang yang belum ada pada kenyataan.¹⁷

Dengan digunakannya media dalam pelatihan, maka setiap proses dalam pelatihan tersebut akan lebih mudah diterima oleh peserta pelatihan tanpa terhambat oleh lingkungan atau proses kerja tertentu yang memang sulit untuk dipelajari.

Menurut Clark (1996) media memiliki peran dan dapat memberikan pengaruh terhadap proses pembelajaran. Peran media tersebut antara lain:

- a. Media sebagai teknologi dan mesin

Clark menyebutkan bahwa media sebagai teknologi dan mesin . Teknologi dan mesin yang dimaksud dianalogikan sebagai sebuah kendaraan yang hanya membawa konten pembelajaran

¹⁷ Oemar, *op.cit.*, hlm.67

tanpa memberikan pengaruh terhadap hasil belajar dari peserta didik . Analogi kendaraan ini hanya dengan menyalurkan isi atau pesan yang ingin disampaikan sehingga tidak ada manfaat dari pembelajaran tersebut yang dirasakan.

b. Media sebagai Tutor atau Guru

Media juga dapat berperan sebagai tutor atau guru . tujuan dari media sebagai tutor ialah menyediakan sumber daya tambahan dalam pembelajaran di sekolah yang memiliki keterbatasan oleh ukuran kelas, tidak memiliki anggaran yang berlebih, dan tidak memiliki bimbingan khusus terhadap anak yang berkebutuhan khusus.

c. Media sebagai pengubah perilaku

Media memiliki dampak terhadap perilaku anak-anak. Hal tersebut diambil dari hasil penelitian tentang dampak penggunaan media terhadap perubahan perilaku anak-anak yang cenderung berperilaku kasar . Hasil penelitian tersebut mengungkapkan bahwa beberapa aspek perilaku kasar dan pengembangan nilai serta perilaku berhubungan dengan penggunaan media dan dampaknya lebih besar untuk beberapa anak dibanding dengan yang lain.

d. Media sebagai motivator untuk belajar

Penggunaan media untuk mendorong pemelajar untuk banyak melakukan berbagai usaha dalam belajar. Penggunaan media dalam

pembelajaran mendorong kegiatan belajar akan menjadi menyenangkan dan lebih menarik. Pemanfaatan media sebagai motivasi belajar dapat dipahami karena siswa cenderung memilih sumber belajar yang mereka sukai walaupun sumber belajar tersebut tidak memberikan hasil yang signifikan dibandingkan dengan sumber belajar yang tidak disukai.

e. Media sebagai alat berfikir dan memecahkan masalah

Beberapa media menyediakan pembelajaran yang mengajarkan siswa untuk berfikir dalam jangka waktu tertentu saat media disajikan, dimana siswa secara mental siswa tersebut dapat menyajikan kembali isi dari media tersebut. Proses tersebut biasa dikenal dengan nama internalisasi.¹⁸

Meskipun peran media yang disebutkan oleh Clark merupakan peran media dalam pembelajaran, tetapi tetap memiliki kesesuaian dengan peran media dalam proses pelatihan. Karena media pembelajaran dengan media pelatihan memiliki persamaan peran dan yang membedakan ialah tujuan dari masing-masing proses dan perbedaan dalam pengadaan media itu sendiri.

¹⁸ Tjeerd Plomp And Donald P. Ely, *International Encyclopedia Of Educational Technology (Second Edition)*, (Cambridge: Pergamon, 1996) p. 59-63

C. Hakekat *Bank Mini* Sebagai Media Pelatihan

1. Pengertian *Bank Mini*

Banyak masyarakat yang belum banyak mengetahui keberadaan dari adanya *bank mini* dibalik kualitas pelayanan seorang *teller* dalam melayani nasabah. Dalam pengertian dari *X University Group*, *bank mini* merupakan wujud dari bank asli yang berukuran lebih kecil namun dengan peralatan yang lengkap dan semua yang ada di dalamnya bisa digunakan dalam proses pelatihan sebelum terjun ke dalam dunia perbankan yang nyata.¹⁹ AECT menuturkan bahwa ada komponenen instruksional yang dikenal dengan sebutan *setting* (diatur) . Menurut pengertian AECT ialah sebagai berikut :

“The terms included in the settings section are those instructional system components or other learning resources which constitute pertinent aspects of the environments in which learners receive messages and engage in learning activities.”²⁰

Berdasarkan penjelasan AECT tersebut dapat dijelaskan bahwa pengaturan (*setting*) ialah istilah yang mengacu pada sebuah pengaturan komponen-komponen dalam sistem instruksional atau Sumber belajar dan komponen dari system pembelajaran yang merupakan aspek terkait dari lingkungan di mana peserta didik dapat menerima pesan dan terlibat

¹⁹ Tuti Sulistyorini diwawancara oleh Grace Natalin, 45 menit, Jakarta, 7 Agustus 2015

²⁰ Associaton for Educational Technology, *Aect Task Force on Definition and Terminology* (Washington, D.C, AECT 2004), hlm. 56

dalam kegiatan belajar. Sehingga, keberadaan *bank mini* merupakan salah satu contoh pengaturan dan dijadikan komponen dalam suatu sistem pelatihan. *Bank mini* diatur dengan detail sampai memenuhi standar untuk menciptakan sebuah situasi dengan meniru situasi bank asli untuk melaksanakan pelatihan. .

Bank mini dalam *Mandiri University* berukuran $\pm 70\text{m}^2$, yang di dalamnya terbagi menjadi tiga bagian, yaitu bagian untuk *teller* yang terdiri dari empat posisi, bagian untuk *customer service* terdiri dari empat posisi, satu ruangan yang lebih kecil untuk kepala cabang, , meja formulir, ruang tunggu serta pintu masuk dan mesin nomor antrian untuk pembelajaran pelayanan *security*.

Bank mini pertama kali dibuat pada awal tahun berdirinya *Mandiri University*. Keberadaan *bank mini* selalu dikembangkan baik dari segi fisik dan pemanfaatannya seiring dengan perkembangan proses transaksi dalam perbankan. Perkembangan *bank mini* dimulai hanya untuk pelatihan para *teller* sampai pada saat ini dapat juga dimanfaatkan dalam pelatihan untuk *customer service* dan *security* .

Dalam hal ini, *bank mini* harus mampu memfasilitasi peserta dengan baik melalui pelatihan dengan sebuah kondisi yang ditirukan untuk melakukan kegiatan *roleplay*. Maka dari itu pemanfaatan *bank mini* dalam sebuah pelatihan haruslah disesuaikan dengan kompetensi dari *Teller* tersebut. Selain untuk memfasilitasi peserta, *bank mini* dimanfaatkan sebagai media dalam pelatihan yang mampu melibatkan

dan memotivasi peserta untuk belajar. Pemilihan *bank mini* dalam pelatihan diharapkan mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhan peserta dalam mencapai kompetensinya.

2. Tujuan *Bank Mini*

Tujuan dari pemanfaatan *bank mini* ialah menciptakan sebuah kondisi dan lingkungan yang sama dengan bank secara nyata.²¹ Tanggung jawab yang berat dan kemungkinan menghadapi resiko yang besar membuat pihak *Mandiri University* membuat sebuah intervensi yang berupa pelatihan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah. Pemanfaatan *bank mini* sendiri bertujuan untuk menciptakan sebuah situasi yang merupakan tiruan dari situasi bank yang asli sehingga dapat memberikan pengalaman belajar yang lebih konkret dalam diri masing-masing peserta dengan hasil peserta menjadi lebih tahu dalam bertindak dan dapat meminimalisir resiko yang kemungkinan besar akan dihadapi. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa tujuan dari *bank mini* ialah untuk memberikan pengalaman belajar yang lebih konkret dan kondisional yang sesuai dengan kompetensi pekerjaan sebelum menghadapi dunia pekerjaan yang nyata.

Dalam pengadaan dari *bank mini* itu sendiri, Bank X sebagai sebuah bank berorientasi pada ranah bisnis rela mengeluarkan dana

²¹ Tuti Sulistyorini diwawancara oleh Grace Natalin, 45 menit, Jakarta, 7 Agustus 2015

yang besar dalam pembangunan *bank mini* tersebut sebagai bentuk investasi yang diharapkan di waktu mendatang akan berdampak positif dalam menambah keuntungan bagi pihak bank meskipun secara tidak langsung. Dampak positif yang dihasilkan dari pengadaan dan pemanfaatan *bank mini* adalah proses pelatihan yang dapat menghasilkan kinerja yang baik untuk para *frontliner* dalam melayani nasabah, sehingga nasabah merasa lebih puas dan percaya untuk bekerja sama dengan bank tersebut.

3. Prosedur Pemanfaatan *Bank Mini*

Pemanfaatan *bank mini* menuntut peserta untuk mencapai pemahaman tertentu. Dalam pemanfaatan *bank mini* terlebih dahulu peserta dibekali oleh teori – teori yang berkaitan dengan kompetensi pekerjaan dari seorang *Teller*. Teori yang sesuai dengan kompetensi tersebut dapat diberikan dengan menggunakan metode presentasi oleh instruktur, diskusi dan studi kasus. Di hari berikutnya, setiap teori yang sudah diberikan sebelumnya , diterapkan dengan menggunakan metode *roleplay* atau biasa yang dikenal sebagai bermain peran.²² Metode *roleplay* adalah salah satu proses belajar yang tergolong dalam metode simulasi. Metode simulasi adalah suatu cara pelatihan dengan

²² *Ibid.*

melakukan proses tingkah laku secara tiruan.²³ Metode *roleplay* atau dengan nama lain bermain peran adalah salah satu metode pelatihan dimana para peserta diminta untuk merespon permasalahan yang akan muncul dalam dunia pekerjaan dengan meniru situasi dari dunia pekerjaan yang nyata.²⁴ Hal tersebut dilakukan dengan cara seolah-olah berperan sebagai suatu jabatan atau profesi. Pendapat lain (cf: Ikka Kartika,2011) juga menyatakan bahwa bermain peran merupakan persilangan antara studi kasus dan pengembangan sikap, yang dimana setiap peserta diberi peran dalam suatu skenario berupa kasus , lalu peserta diminta untuk memainkan perannya dan bereaksi terhadap rangsangan yang dikehendaki.²⁵ Sehingga dapat disimpulkan bahwa *roleplay* adalah permainan peran yang dilakukan dengan cara peserta memerankan sebuah peran yang didramatisasi dan meniru situasi berdasarkan skenario yang dipersiapkan sebelumnya sehingga menghasilkan sebuah reaksi bagi peserta dalam menghadapi situasi tersebut.

Metode *roleplay* dalam *bank mini* memiliki situasi dan kondisi yang sama persis dengan keadaan bank yang akan sering dihadapi oleh peserta pelatihan dalam pekerjaan nyata. *Bank Mini* yang digunakan

²³ Oemar Hamalik, *Perencanaan Pengajaran Berdasarkan Pendekatan Sistem*, (Bandung: Bumi Aksara, 2001) hlm. 199

²⁴ Wayne,R.Mondy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jilid 1 Edisi 10, (Jakarta:Erlangga, 2008) hlm.200

²⁵ Ikka Kartika, *Mengelola Pelatihan Partisipasif*, (Bandung:Alfabeta, 2011) hlm.193

terlebih dahulu sudah dipersiapkan dengan kelengkapan alat-alat yang membentuk lingkungan bekerja yang mirip dengan lingkungan kerja sebenarnya. Terkait dengan profesi *teller*, maka diperlukan kelengkapan alat-alat yang sesuai dengan lingkungan kerjanya seperti komputer, alat cetak, mesin penghitung uang, uang palsu dan lain sebagainya guna memberikan kemudahan bagi peserta dalam mensimulasikan materi-materi tertentu yang sesuai dengan pekerjaan *teller* tersebut.

Dalam kegiatan *roleplay* tersebut selain kondisi yang ditirukan, ada beberapa hal yang menjadi faktor penting dan wajib dipersiapkan oleh instruktur sebelum melaksanakan *roleplay* tersebut. Hal-hal tersebut ialah :

- Lingkungan tempat yang digunakan dalam kegiatan *roleplay* tersebut sudah dapat dipastikan mirip dengan lingkungan kerja yang nyata untuk lebih membantu peserta dalam menerjemahkan hal yang bersifat abstrak menjadi sebuah deskripsi yang lebih konkret.
- Sebelum *roleplay* berjalan, instruktur terlebih dahulu harus mempersiapkan sebuah skenario sebagai acuan untuk mengarahkan jalan cerita yang sesuai dengan kompetensi yang harus dimiliki peserta setelah mengikuti *roleplay*. Dalam hal ini, skenario yang harus dipersiapkan untuk kompetensi seorang *teller* adalah skenario berupa cara melayani nasabah dengan standart layanan PT.Bank X terhadap keberagaman karakteristik seorang nasabah dan memecahkan

permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh nasabah. Skenario yang dipersiapkan harus lebih dari satu namun tetap disesuaikan dengan materi pelatihan dan masing-masing dari setiap peserta diberikan skenario yang berbeda-beda sehingga masing-masing peserta tersebut dapat memberikan reaksi dan respon yang berbeda-beda pula terhadap situasi yang diberikan kepadanya.

- Pihak instruktur sebelumnya juga harus menyiapkan beberapa orang sesuai kebutuhan diluar dari peserta pelatihan yang ditunjuk sebagai pihak luar untuk memerankan peran sebagai nasabah dengan karakteristik yang berbeda-beda dan kondisi emosional yang berbeda pula. Hal tersebut dilakukan untuk lebih memaksimalkan kondisi tiruan yang dibuat semirip mungkin dengan lingkungan kerja nyata.
- Reaksi dan respon dari peserta tersebut ialah sebuah hasil dari *simulated learning* atau pembelajaran dengan kondisi tiruan dari kondisi bank sebenarnya. Hasil tersebut dapat diukur dengan instrument berupa lembar pengamatan yang digunakan oleh instruktur untuk mengukur sejauh mana kompetensi yang sudah dimiliki oleh peserta setelah menghadapi skenario serta situasi yang ada dihadapan peserta tersebut. Instrumen yang dibuat harus ontentik dan terperinci mengenai kompetensi apa yang harus dicapai dari setiap individu peserta sehingga instruktur bisa menilai hasil kegiatan *roleplay*

tersebut. pada masing-masing peserta. Untuk melengkapi hasil penilaian ,

Dalam metode *roleplay* , pemelajar dapat mengaplikasikan apa yang sudah dipelajari. Menurut Prawiladilaga dan Siregar (2014:17), menerapkan fakta , konsep , prinsip dan prosedur yang dipelajari dalam situasi dan konteks yang lain merupakan pembelajaran tingkat tinggi yang lebih dari sekedar menghafal.²⁶ Tingkatan pengalaman dalam belajar akan memberikan pengaruh terhadap perolehan hasil belajar yang digambarkan oleh (Dale:1969) dalam sebuah kerucut pengalaman Edgar Dale sebagai berikut²⁷ :

²⁶ Dewi .S dan Eveline.S , *Mozaik Teknologi Pendidikan* , (Jakarta:Kencana,2004) hlm.17

²⁷ Cecep Kustandi dan Bambang Sutjipto, *Media Pembelajaran Manual dan Digital*, (Bogor:Ghalia Indonesia,2011) hlm.14



Gambar 2.1 Kerucut Pengalaman Edgar Dale

Dari kerucut pengalaman tersebut, pengalaman dengan posisi semakin di bawah akan menghasilkan hasil pembelajaran yang lebih konkret, semakin kebawah pengalaman belajar yang didapat lebih jelas dan nyata, sebaliknya pengalaman dengan posisi semakin ke atas akan menghasilkan hasil belajar yang masih bersifat abstrak. Dalam kerucut pengalaman Dale tersebut, metode *roleplay* berada pada posisi pengalaman yang didramatisasi dengan posisi yang tidak terlalu dibawah, hal tersebut disebabkan karena *roleplay* hanya dapat memberikan pengalaman secara tidak langsung karena kegiatannya yang hanya bersifat menirukan sesuatu. Meskipun pengalaman tidak langsung, peserta tetap dapat menerima hasil pembelajaran yang lebih konkret dibandingkan hanya berdiskusi dan studi kasus.

Kegiatan *roleplay* dalam *bank mini* tersebut harus memanfaatkan setiap alat-alat untuk membantu jalannya *roleplay* tersebut. Kegiatan *roleplay* tetap diamati oleh instruktur dan menggunakan lembar pengamatan untuk mengamati reaksi yang peserta lakukan dalam menghadapi situasi tertentu. Dengan dilaksanakannya metode *roleplay* tersebut, teori-teori yang sudah diberikan dengan metode lain sebelumnya akan lebih lama diingat karena sudah mendapatkan pengalaman belajar yang sesuai sehingga dapat meningkatkan kinerja yang lebih baik lagi .

D. Hakekat Peningkatan Kinerja *Teller*

1. Tugas dan Tanggung Jawab *Teller*

Setiap masyarakat pasti sering mengenal istilah *Teller* , baik yang sudah pernah ke bank ataupun yang belum pernah mengunjungi bank. *Teller* ialah pihak pertama bank yang akan ditemukan oleh nasabah dan melayani keperluan yang nasabah inginkan. Menurut Kasmir, *Teller* merupakan seorang petugas dari pihak bank yang berfungsi untuk melayani nasabah dalam hal transaksi keuangan perbankan kepada semua nasabahnya.²⁸

²⁸ Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.2002), hlm. 35

Teller sebagai pekerjaan juga memiliki tugas dan tanggung jawab . Tugas dan tanggung jawab seorang *teller* secara umum dapat dideskripsikan sebagai berikut :

1. Menyapa dan memberikan salam (*greetings*) kepada nasabah.
2. Melayani nasabah untuk setor/tarik tunai, *teller* wajib menghitung uang, mengkonfirmasi jumlah uang kepada nasabah dan melakukan perhitungan uang di depan nasabah.
3. Melakukan pembayaran non tunai/tunai kepada nasabah yang bertransaksi non tunai/tunai di *counter* bank, dan melakukan pembaruan data transaksi di sistem komputer bank.
4. Memberikan slip serah terima kepada nasabah
5. Bertanggungjawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas di terminalnya.²⁹

Teller memiliki tugas dan tanggung jawab yang besar terhadap setiap proses transaksi yang dilakukan antara bank dengan nasabah. Kesalahan kecil akan dapat menimbulkan resiko yang dapat merugikan dari salah satu pihak. Untuk dapat menjadi seorang *teller*, harus memenuhi syarat-syarat yang berlaku, syarat-syarat tersebut antara lain adalah :

1. Memiliki penampilan yang menarik dan rapih
2. Dapat bekerja dengan cepat

²⁹ Mintardjo , *Administrasi bank (Manual Operasional Kantor Cabang*, (Jakarta: Erlanga,2003) hlm.65

3. Mampu bekerja dengan teliti dan tepat
4. Memiliki personalitas yang baik dan memiliki jiwa dalam melayani..

Kualitas pelayanan yang baik dari seorang Teller akan memberikan pengaruh yang besar terhadap kualitas dari operasional suatu bank tersebut.³⁰ Dengan pelayanan yang baik maka akan menimbulkan respon yang positif juga . Respon positif itu akan berdampak terhadap tingkat kepuasan dan kepercayaan nasabah .

2. Peningkatan Kinerja Teller

Teknologi Pendidikan sesuai dengan kawasannya berperan dalam memfasilitasi pembelajaran dan meningkatkan kinerja. Kinerja itu sendiri didefinisikan sebagai hasil dan prestasi yang dihargai oleh perusahaan dimana individu tersebut bekerja. Menurut Moehariono (2012:93) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kuantitatif maupun kualitatif dengan kewenangan dan tugas tanggung jawab dalam upaya mencapai tujuan organisasi³¹. Sedangkan menurut Hamzah (2012:62) Kinerja adalah perilaku seseorang yang membuahkan hasil kerja tertentu setelah

³⁰ *Ibid.*

³¹ Moehariono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.2012), hlm. 93

memenuhi sejumlah persyaratan.³² Sehingga dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah suatu hasil yang dicapai dari individu setelah diberikan pembelajaran berupa pelatihan yang sesuai dengan kompetensi individu tersebut sehingga dapat mencapai tujuan dalam organisasi.

Dapat dilihat bahwa peranan teknologi pendidikan dalam meningkatkan kinerja seseorang ialah sebuah cara untuk meningkatkan hasil dan prestasi setiap individu atau SDM yang ada dalam sebuah organisasi. Dengan meningkatnya kinerja dari anggota organisasi tersebut, maka meningkat pula kinerja organisasi secara keseluruhan dan tujuan organisasi pun dapat tercapai. Peningkatan kinerja yang dilakukan oleh teknologi pendidikan ialah peningkatan dengan mendesain, menggunakan dan mengelola setiap proses dan sumber-sumber belajar. Peningkatan kinerja yang dilakukan oleh teknologi pendidikan meliputi kinerja yang terdiri dari bagian kognitif, afektif, dan psikomotorik dari setiap orang dan berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab dalam organisasi tempat mereka bekerja.

X University Group juga berupaya meningkatkan kinerja dari bagian *frontliner* khususnya *teller* dalam hal pelayanan mereka terhadap nasabah . Salah satu upaya X University Group dalam meningkatkan kinerja karyawannya ialah dengan cara memberikan intervensi berupa

³² Hamzah Uno dan Nina Lamatenggo, *Teori Kinerja dan Pengukurannya*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2012) hlm. 62

pelatihan yang dianggap mampu untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanan *teller* di bank tersebut, khususnya bagian kantor cabang. Intervensi pelatihan tersebut menggunakan media pelatihan *bank mini* dalam proses pelatihan untuk para *teller* tersebut.

X University Group memilih *bank mini* sebagai media pelatihan karena dianggap ampuh untuk meningkatkan kinerja *teller* dalam melayani nasabah baik dalam ranah kognitif , afektif dan psikomotorik. Kinerja *teller* yang diharapkan meningkat dalam melayani nasabah dalam menggunakan *bank mini* sebagai media pelatihan dalam pelatihan *teller* tersebut akan diperjelas sebagai berikut :

1. Dalam ranah kognitif , *teller* dapat memiliki kemampuan untuk *handling complain* (menangani nasabah). Dengan teknik-teknik tersebut, *Teller* akan mampu menangani setiap keluhan peserta pelatihan dengan baik dan benar. Selain itu, *teller* diberikan pengetahuan tertentu untuk menangani beberapa kasus yang sering terjadi antara nasabah dengan bank dan yang kemungkinan akan dihadapi oleh *teller* tersebut.
2. Dalam ranah afektif, *teller* dapat memiliki beberapa sikap yang harus dikuasai , yaitu :
 - a. Sikap awal layanan terhadap nasabah sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan.

- b. Sikap selama melayani nasabah dalam membantu memenuhi kebutuhannya.
 - c. Sikap akhir layanan terhadap nasabah sehingga nasabah akan merasa puas setelah dilayani kebutuhannya.
3. Dalam ranah psikomotorik, *teller* dapat terampil dalam menghitung uang dengan cepat dan tepat secara manual.³³

Peningkatan kinerja *teller* tersebut tentunya akan berdampak pada tingkat kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap bank dalam mengelola sistem keuangannya. Sehingga tujuan organisasi PT. Bank X Persero,Tbk yaitu menjadi bank yang terpercaya dan terpilih di mata masyarakat Indonesia akan terealisasikan dengan baik.

E. Pelatihan *Teller Excellence* di X University Group Jakarta

1. Pengertian Pelatihan

Salah satu tujuan organisasi adalah memberikan kesempatan pada para SDM yang ada untuk mengoptimalkan kemampuan guna mencapai tujuan-tujuan organisasi . Kesempatan ini pun dapat bermanfaat bagi para SDM untuk mencapai tujuan-tujuan pribadinya. Salah satu kesempatan yang diberikan sebuah organisasi pada SDM

³³ GBPP *Pelatihan Teller Excellence*, (Jakarta:Mandiri University Group, 2015) hlm.2

yang berada di dalamnya untuk meningkatkan kemampuannya ialah melalui pelatihan .

Pelatihan ialah salah satu intervensi yang diberikan oleh sebuah instansi untuk proses pembelajaran yang berkaitan dengan kompetensi. Menurut Raymond A. Noe , Pelatihan merupakan upaya terencana oleh perusahaan untuk memfasilitasi pembelajaran karyawan yang terkait dengan kompetensi pekerjaannya.³⁴ Kompetensi pelatihan yang dimaksud ialah terdiri dari pengetahuan, ketrampilan dan perilaku yang dapat membuat pekerjaannya sukses . Sedangkan menurut Kaswan, Pelatihan adalah proses meningkatkan pengetahuan dan ketrampilan karyawan.³⁵ Pelatihan juga meliputi perubahan sikap sehingga karyawan dapat melakukan pekerjaannya dengan lebih baik. Proses pelatihan difokuskan kepada pelaksanaan pekerjaan dan penerapan pemahaman serta pengetahuan pada pelaksanaan tugas tertentu. Dari kedua pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelatihan ialah suatu kegiatan yang terorganisir yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja karyawan yang terdiri dari pengetahuan, ketrampilan, dan perilaku yang berkaitan dengan kompetensi pekerjaannya .

³⁴ Raymond A.Noel, *Employee Training &Development* , (New York: McGraw-Hill Companies,2008), hlm. 4

³⁵ Kaswan, *Pelatihan dan Pengembangan untuk Meningkatkan Kinerja SDM* ,(Bandung:Alfabeta , 2011), hlm .2

Tujuan dari pelatihan itu sendiri ialah karyawan dapat menguasai pengetahuan, ketrampilan dan perilaku yang ditekankan dalam program pelatihan dan menerapkannya dalam kegiatan sehari-hari.³⁶ Sehingga setelah diadakannya sebuah pelatihan, maka akan ada hasil dari pelatihan yang disebut kinerja yang meningkat sesuai dengan kompetensi pekerjaannya masing-masing. Selain itu, tujuan dari pelatihan akan berdampak kepada pencapaian tujuan dalam organisasi tersebut. Karena jika setelah diberikan pelatihan, maka peningkatan kemampuan yang dimiliki oleh peserta akan meningkatkan kemampuan organisasi tersebut menjadi lebih produktif. Pelatihan akan menghasilkan tindakan yang diulang-ulang sehingga dapat memacu perbaikan diri secara terus menerus.

Pelatihan merupakan sebuah program yang harus disiapkan secara matang oleh para tenaga yang sudah ahli. Ada beberapa hal yang bisa dijadikan bahan pertimbangan dalam menetapkan isi dari program pelatihan. Hal tersebut ialah :

1. Kebutuhan pelatihan, dengan diketahuinya besarnya kebutuhan, maka akan dapat menentukan jenis dan jumlah pelatihan yang akan dibuat.
2. Sistem penyelenggaraan pelatihan disesuaikan dengan tujuan, jenis kegiatan, materi dan peserta pelatihan.

³⁶ Raymond, Loc.Cit.,

3. Biaya pelatihan harus disesuaikan antara jumlah sumber dana yang tersedia dengan kebutuhan dalam menyelenggarakan pelatihan .
4. Hambatan-hambatan yang mungkin terjadi sudah harus dapat dipertimbangkan dengan baik.
5. Peserta pelatihan ditetapkan jumlah tenaga yang tepat dan yang pantas untuk mengikuti pelatihan tersebut. Peserta yang benar-benar memiliki kebutuhan dalam peningkatan kinerja secara individu.
6. Fasilitas latihan harus ditetapkan sesuai dengan kebutuhan yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelatihan tersebut sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama dan biaya yang cukup besar.
7. Pengawasan pelatihan, dalam melaksanakan pelatihan perlu mempertimbangkan hal-hal tertentu dan dalam penggunaannya memerlukan pengawasan yang lebih misalnya biaya, nama peserta , hasil ujian dan teknik pengawasan yang diperlukan.

Suatu proses pelatihan akan terlaksana dengan baik dan akan mencapai tujuan pelatihan jika memiliki unsur-unsur seperti berikut ,yaitu peserta pelatihan, pelatih (instruktur), jangka waktu pelaksanaan pelatihan , bahan pelatihan, dan bentuk pelatihan.³⁷ yang dimana akan dijelaskan peranannya sebagai berikut :

³⁷ Oemar Hamalik, *Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan* ,(Jakarta: PT Bumi Aksara , 2007), hlm.35

- a) Peserta pelatihan merupakan sebuah sasaran dari diadakannya pelatihan . Peserta merupakan pihak yang terpilih untuk mengikuti pelatihan untuk meningkatkan kinerja dalam pekerjaannya sehari-hari . Perubahan perilaku dari peserta pelatihan setelah mengikuti pelatihan merupakan salah satu tolak ukur dalam mengevaluasi pelaksanaan program latihan tersebut . Tanpa peserta , tujuan pelatihan tidak akan pernah tercapai.
- b) Pelatih (Instruktur) memiliki peran yang sangat besar dalam pelaksanaan proses pelatihan tersebut. Pelatih (Instruktur) harus memiliki kemampuan yang baik dalam menyampaikan semua materi yang sesuai dengan pelatihan dan memiliki kemampuan untuk mengelola dalam tindakan kelas sehingga semua peserta pelatihan dapat memahami apa yang disampaikan dengan kadar yang sama dari setiap masing-masing peserta.
- c) Jangka waktu pelaksanaan pelatihan merupakan bagian yang harus diperhatikan dalam sebuah program pelatihan. Jangka waktu yang dibutuhkan harus sesuai dengan bobot dari setiap materi yang akan disampaikan . Jangka waktu pelaksanaan pelatihan akan mempengaruhi jumlah besar kecilnya biaya pelaksanaan pelatihan yang akan dikeluarkan.
- d) Bahan pelatihan merupakan sarana yang dapat digunakan untuk menyampaikan isi atau materi program pelatihan. Beragam program pelatihan dapat digunakan untuk memfasilitasi proses pembelajaran

dari peserta pelatihan dalam mencapai kompetensi yang harus dimiliki. Bahan pelatihan diklasifikasi menjadi beberapa kelompok, yaitu: media cetak, benda nyata, model dan simulator, audio, video, program multimedia, dan internet. Bahan pelatihan akan berjalan dengan efektif dan efisien jika pelatih (instruktur) memiliki pengetahuan yang baik tentang ragam dan karakteristik bahan pelatihan.

e) Bentuk Pelatihan

Banyak jenis bentuk pelatihan yang digunakan untuk mengembangkan kinerja dari masing-masing individu. Macam-macam pelatihan tersebut antara lain: belajar sambil bekerja (*learning on the job*), belajar melalui observasi, tugas khusus, pemecahan masalah (*problem solving*), *coaching*, kursus studi (*study course*), konferensi, seminar, dan kegiatan-kegiatan kemasyarakatan.

Kelima unsur dalam pelaksanaan program pelatihan merupakan unsur-unsur utama yang harus diperhatikan dengan baik. Tanpa adanya salah satu unsur atau apabila salah satu unsur tidak terpenuhi dengan baik, maka dapat dipastikan program pelatihan tersebut akan sulit bahkan tidak dapat mencapai tujuan utama dari pelatihan tersebut. Akan tetapi jika kelima unsur dapat berjalan dengan baik, maka tujuan pelatihan akan tercapai dengan baik dan menetap dalam sebuah organisasi tersebut.

2. Strategi Belajar yang Mempengaruhi Pelatihan

Pelatihan dilaksanakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dalam sistem sebuah organisasi. Namun pada kenyataannya pencapaian tujuan dalam pelatihan tersebut banyak faktor yang mempengaruhi khususnya dalam pelaksanaan pelatihan tersebut. Dalam pelatihan tentunya banyak isi dan bahan penting yang sesuai dengan kebutuhan dan harus disampaikan pada saat pelatihan itu berlangsung dan tentunya bahan yang akan disampaikan akan tetap dipahami dan diaplikasikan meskipun pelatihan sudah selesai. Maka dari itu ada beberapa strategi belajar yang digunakan untuk menterjemahkan isi pelatihan tersebut kepada peserta yang mengikuti pelatihan.

Strategi belajar yang bisa dipergunakan meliputi *rehearsal*, *organizing*, *elaboration*, *comprehension monitoring*, dan *affective*. Yang dimana strategi belajar tersebut memiliki pengertian yaitu:

- a. *Rehearsal* ialah strategi yang berfokus pada belajar melalui pengulangan (hafalan)
- b. *Organizing* ialah strategi yang menuntut peserta untuk menemukan persamaan dan tema dalam pelatihan.
- c. *Elaboration* ialah strategi yang menuntut peserta pelatihan mengaitkan bahan pelatihan dengan pengetahuan, ketrampilan atau perilaku.
- d. *Comprehension monitoring* ialah strategi dimana peserta pelatihan meninjau sendiri sejauh mana pemahamannya akan isi pelatihan

yang disampaikan tersebut dengan mengajukan pertanyaan kepada dirinya sendiri.

- e. *Affective* ialah strategi dimana peserta pelatihan melakukan relaksasi serta lebih meningkatkan kewaspadaan melalui isi dari bahan pelatihan yang disampaikan.³⁸

Hasil pelatihan yang baik tergantung dari strategi yang digunakan. Untuk hasil pelatihan yang hanya untuk menambah pengetahuan dapat menggunakan strategi *rehearsal* dan *organizations*, sedangkan untuk penerapan ketrampilan dapat menggunakan strategi *elaboration*.

3. Hambatan dalam Pelatihan

Pelatihan yang sudah direncanakan dengan sebaik mungkin tidak luput dari yang dinamakan hambatan. Hambatan yang terjadi dalam pelatihan yaitu hambatan yang dapat berasal dari faktor internal (faktor yang berasal dari dalam diri peserta pelatihan) dan hambatan yang dapat berasal dari faktor eksternal (faktor dari luar diri peserta pelatihan).

Hambatan internal yang paling banyak didapatkan dari peserta pelatihan ialah kurangnya motivasi untuk belajar karena peserta belum memahami dan melihat keuntungan dari mengikuti pelatihan tersebut.

³⁸ Kaswan, *Pelatihan dan Pengembangan (untuk meningkatkan kinerja SDM)*, (bandung: alfabeta) 2011, hlm.45

Lalu faktor lain yang dapat menghambat ialah rasa yang tidak ingin tahu yang dimana peserta memiliki rasa takut dengan mengikuti pelatihan maka akan ada tuntutan untuk bekerja lebih keras . Sehingga dengan adanya pemikiran yang keliru tersebut, peserta tidak dapat memahami dengan mudah dan dalam jangka waktu yang panjang.

Untuk hambatan eksternal dapat terjadi dalam dinamika kelompok yang dimana untuk beberapa strategi pelatihan tertentu mewajibkan peserta untuk membentuk sebuah kelompok. Tekanan dalam pembentukan kelompok dengan perbedaan latar belakang tersebut terkadang dapat menutup keberanian beberapa para anggotanya untuk belajar. Untuk itu diperlukan kemampuan instruktur dalam menggunakan strategi dan memanfaatkan media atau bahan pelatihan yang ada guna mendorong para peserta untuk belajar tanpa terhalang oleh hambatan yang dialami.³⁹

4. Pelatihan *Teller Excellence* di X University Group Jakarta

Salah satu wujud pelatihan yang dilakukan oleh suatu instansi bank ialah pelatihan yang bernama *Teller Excellence*. Pelatihan *Teller Excellence* ialah pelatihan yang dilaksanakan untuk sasaran peserta dengan jabatan sebagai seorang *teller* yang sudah diangkat menjadi karyawan tetap. Sesuai dengan namanya , pelatihan *Teller Excellence*

³⁹ *Ibid.*, hlm 48

merupakan pelatihan dengan tujuan untuk menciptakan *teller* yang memiliki pengetahuan, sikap, dan ketrampilan sebagai seorang *teller* yang lebih unggul dari *teller* bank lain. Tujuan utama dari pelatihan *Teller Excellence* ialah untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya di bank bagian kantor cabang.

Dalam pelatihan *Teller Excellence*, penyampaian materi pelatihan dilakukan oleh seorang pelatih (instruktur) yang tentunya memiliki kemampuan dan pengalaman dari sebuah pelaksanaan pelatihan-pelatihan yang sama sebelumnya. Pelatih tidak hanya menyampaikan materi melainkan juga mampu dalam mengelola tindakan-tindakan kelas yang dimana peserta pelatihan notabene berasal dari latar belakang yang berbeda-beda. Dengan peran pelatih dalam penyampaian dan pengelolaan yang baik, maka para peserta akan lebih memahami secara detail materi yang disampaikan dalam pelatihan *Teller Excellence* tersebut.

Pelatihan *Teller Excellence* dilakukan dalam waktu 2 hari dengan metode pelatihan presentasi dan *roleplay*. Pelaksanaan di hari pertama pelatihan menggunakan metode presentasi yang berisikan materi pelatihan mengenai teori-teori dalam hal memberikan pelayanan kepada nasabah mengenai proses transaksi yang biasa dilakukan. Kemudian di hari kedua metode pelatihan dilakukan dengan aktifitas *roleplay* atau bermain peran yang dilakukan di dalam *bank mini*. Metode *roleplay* dipilih karena metode tersebut yang paling baik dalam memberikan

pengalaman yang nyata dalam proses pembelajaran kepada peserta didik. Pengalaman nyata diberikan kepada *teller* karena tugas dan tanggung jawab seorang *teller* yang begitu erat kaitannya terhadap perhitungan transaksi yang tepat dan akurat. Sehingga dalam dunia nyata, *teller* lebih siap meminimalisir resiko yang akan terjadi antara bank dengan nasabah.

Keberadaan *Bank Mini* dalam pelatihan *Teller Excellence* merupakan hasil pemilihan dari beragam jenis media pelatihan yang ada. Pemilihan *bank mini* merupakan pemilihan media yang paling relevan dalam memfasilitasi jalannya dari metode *roleplay* tersebut yang dapat memberikan pengalaman yang nyata kepada setiap peserta pelatihan. Pemanfaatan dari *bank mini* tersebut terdapat pada salah satu tujuan khusus yang dilaksanakan dengan metode *roleplay*. Tujuan khusus itu ialah : Peserta berperan sebagai *teller* dan diamati kemudian diberikan *feedback* untuk kemampuan pada : sikap awal layanan, sikap selama melayani, dapat melakukan *complain handling* yang benar, sikap akhir layanan, kemampuan tertentu dalam menangani kasus yang dihadapi, dan kecepatan serta ketelitian dalam menghitung uang secara manual.⁴⁰ Metode *roleplay* tersebut berlangsung selama 180 menit serta dinilai dengan *form* observasi oleh instruktur.

⁴⁰ Mandiri University, *GBPP Teller Excellence*, (Mandiri University Jakarta, tahun 2015) hlm. 2

Bentuk pelatihan *Teller Excellence* ialah *study course* dan *problem solving* . Selain memberikan teori secara langsung, pelatihan ini juga menggunakan bentuk pelatihan dengan pemecahan masalah yang menggunakan media pelatihan yaitu *bank mini* dalam berlatih memecahkan suatu masalah yang berhubungan dengan alur dan tata kerja dari seorang *teller* tersebut. Strategi belajar yang diterapkan dalam pelatihan ini ialah strategi *elaboratory* yang dimana dalam pelatihan ini, peserta dituntut untuk mengaplikasikan secara langsung pemahaman yang sudah didapat dalam menunjukkan ketrampilan yang lebih baik dalam *bank mini*. Sehingga setelah pelatihan selesai dilaksanakan, akan ada dampak dari pemahaman dalam jangka panjang dan mempengaruhi perilaku sehingga dapat meningkatkan kinerja individu tersebut.

F. Hakekat PT. Bank X Persero., Tbk

1. Profil PT. Bank Mandiri

PT Bank Mandiri Persero, Tbk didirikan berdasarkan Akte Notaris Sujipto,SH , No.10 tanggal 2 Oktober 1998 yang telah disahkan oleh Menteri Kehakiman RI dan diumumkan dalam Berita Negara RI No 97 tanggal 4 Desember 1998 Tambahan No. 6859 dengan perubahannya hingga terkini.

Visi dari Bank X sebagai bank terpercaya dan terpilih menjadi:

1. Bank yang menguasai pangsa pasar di semua segmen bisnis yang menguntungkan Negara Indonesia (*Dominant Multi Specialist Bank*).
2. Bank yang dikenal secara luas sebagai perusahaan public terkemuka (*blue chip company*) di Asia Tenggara (*Regional Champion Bank*).

Misi Bank X :

1. Berorientasi pada pemenuhan kebutuhan pasar
2. Mengembangkan sumber daya manusia professional
3. Memberi keuntungan yang maksimal bagi *stakeholder*
4. Melaksanakan manajemen terbuka
5. Peduli terhadap kepentingan masyarakat dan lingkungan

Dengan kinerja keuangan yang semakin membaik dan keberhasilan berbagai program transformasi bisnis dalam beberapa tahun terakhir , Bank X bertekad untuk memasuki tahapan strategis menjadi salah satu bank terkemuka di kawasan regional Asia Tenggara.

2. Profil X University Group Jakarta

PT Bank X Persero, Tbk mempunyai *Learning Centre* yang bertujuan untuk mengelola Bank X untuk mencapai tujuannya. Ditahun awal pembuatannya *Learning Centre* ini mempunyai peran untuk mendukung pencapaian target Unit Kerja, namun ditahun berikutnya peranan tersebut dirasa kurang optimal. Fungsi *learning centre* masih

terbatas sebagai *Supporting Unit* yang melayani permintaan dari unit kerja lain. Apabila fungsi dan perubahan tersebut tidak berubah, maka untuk mencapai visi *Learning Centre* untuk menjadi *Domain Bank the Region Champoin Bank* menjadi sangat terbatas.

Pada tahun 2005, *Learning Centre* menyadari masih banyak hal yang dapat dilakukan melalui pengembangan sumber daya manusia. Maka dari itu *learning centre* mentransformasikan dirinya menjadi *Learning Centre Group*. Perubahan tersebut bukan hanya dari aspek nama saja yang menjadi Group namun banyak hal lain juga yang mengingat *training* hanya akan menjadi salah satu unsur penting pada konsep learning. *Learning Center Group* akhirnya berubah namanya menjadi X University Group .

Seiring perkembangannya, *customer* dari X University Group ini bukan hanya pegawai lagi melainkan unit kerja, karena seluruh program diikatkan dengan strategi perusahaan dan unit kerja (Perkembangan pegawai diselaraskan dengan kebutuhan organisasi) . Artinya program-program yang diselenggarakan dalam X University Group semaksimal mungkin dilakukan pengukuran keefektifitasannya, antara lain melalui pengukuran *Return on Training Investment*.

Saat ini X University Group mempunyai 6 *Academy* yang sesuai dengan kebutuhan pegawai dalam melaksanakan tugasnya di masing-masing unit kerja. 6 *Academy* tersebut diantaranya :

1. *Wholesale Banking Academy*
2. *Micro & Retail Banking Academy*
3. *Banking Operations, Sales and Services Academy.*
4. *IT & Supporting Functions Academy*
5. *Governance, Risk Management & Compliance Academy*
6. *Leadership Academy*

Dalam penelitian ini, penulis mengadakan penelitian di salah satu *academy* yaitu di *Banking Operations, Sales and Service Academy*. *Academy* ini mengadakan pelatihan-pelatihan dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia yang berorientasi pada sektor operasional bank, *sales* dan segala jenis pelayanan dalam bank kepada nasabah.

Saat ini X University Group memiliki kantor pusat yang berada di alamat Jalan Tanah Abang Timur no 1 dan 2 sebagai gedung untuk pusat pelatihan dan berada di jalan Tanah Abang Timur No.11 sebagai gedung untuk pusat operasional dalam penyelenggaraan pendidikan bagi seluruh karyawan PT. Bank X Persero, Tbk. Saat ini X University Group memiliki 9 kantor cabang yang berada di Medan, Palembang, Bandung, Semarang, Surabaya, Banjarmasin, Makassar, dan Balikpapan. Hal tersebut menjadi suatu bukti akan pedulinya PT.Bank X Persero,Tbk

dalam meningkatkan kualitas dari segi pendidikan bagi para Sumber Daya Manusia yang mereka miliki.

G. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan ialah penelitian dalam Skripsi yang ditulis oleh Bambang Wibowo dalam judul Pemanfaatan Media *Motion Mock Up* dalam Penyelenggaraan Program Pelatihan *Flight Safety* di Pusdiklat PT Garuda Indonesia. Penelitian tersebut menyatakan bahwa pemanfaatan media *motion mock up* berguna dalam meningkatkan dan mengembangkan pengetahuan serta ketrampilan peserta dalam penyelenggaraan program pelatihan *flight safety* di Pusat Pendidikan dan Pelatihan PT Garuda Indonesia.

Dalam memanfaatkan media *Motion Mock Up* menggunakan metode *roleplay* dimana peserta pelatihan dibagi menjadi dua kelompok, yaitu sebagian menjadi kelompok awak kabin dan kelompok lainnya menjadi penumpang. Kelompok-kelompok tersebut diberikan skenario tanggap darurat dalam penerbangan dan instruktur bertugas untuk memberikan petunjuk dan arahan dalam menjalankan *roleplay* dan menggunakan media *Motion Mock Up* tersebut.

Hasil dari Penelitian ini menemukan bahwa dalam pemanfaatan media *motion mock up* dalam penyelenggaraan program pelatihan *fligty*

safety masih ada kekurangan , disarankan perlu adanya peningkatan dalam pemanfaatan media, sehingga pemanfaatan media *motion mock up* dalam penyelenggaraan program pelatihan *flight safety* dapat digunakan secara baik sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan.

H. Kerangka Berpikir

Pemanfaatan *bank mini* dalam pelatihan *Teller Excellence* merupakan pemanfaatan *bank mini* sebagai media dalam pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja *teller* dalam melayani nasabah di X University Group. Dalam tujuan pelatihan *Teller Excellence* tersebut, kinerja *teller* yang akan ditingkatkan terdiri dari tiga ranah. Pertama, ranah kognitif, yaitu kemampuan *teller* dalam menanggapi dan menangani kebutuhan nasabah (*Handling Complain*) , kedua ialah ranah afektif ,yaitu kemampuan *teller* dalam memiliki sikap melayani yang konsisten dari awal sampai akhir dalam menanggapi keluhan nasabah, dan yang terakhir ialah ranah psikomotor, yaitu kemampuan *teller* dalam menghitung uang dengan tepat dan cepat secara manual.

Peningkatan kinerja *teller* dalam tiga ranah tersebut menjadi tujuan dalam pelatihan *Teller Excellence*. Untuk mencapai tujuan tersebut, pelatihan *Teller Excellence* memilih strategi yang tepat dalam proses pelatihannya. Strategi yang dipilih untuk mencapai tujuan dalam pelatihan tersebut ialah strategi bermain peran (*roleplay*). Strategi tersebut dipilih

untuk memberikan pengalaman yang nyata dalam proses kerja dari seorang *teller* dalam menanggapi dan menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah. Dalam strategi tersebut, diperlukan pemanfaatan dari sebuah media guna membantu peserta pelatihan memiliki pengalaman yang nyata dan lebih konkret sesuai dengan strategi pelatihan yang dijalankan. Media yang dimanfaatkan tersebut ialah *Bank Mini*.

Bank Mini merupakan wujud sebuah bank dengan perlengkapan yang sesuai dengan bank asli dan diciptakan dengan ukuran yang lebih kecil. *Bank Mini* dipilih karena dianggap mampu untuk dapat membantu proses pelatihan yang dapat meningkatkan hasil pelatihan tersebut. *Bank Mini* yang dimanfaatkan sebagai media pelatihan tentunya akan dimanfaatkan sesuai dengan tujuan pelatihan. Untuk mencapai tujuan pelatihan tersebut *bank mini* harus memiliki beberapa peran yang menjadi dasar dalam proses dalam memanfaatkan *bank mini* tersebut. Peran *bank mini* sebagai media pelatihan didasarkan dari teori peran media pembelajaran oleh Clark yang dimana sebuah media dalam pembelajaran tersebut harus memiliki lima peran, peran tersebut ialah peran media pembelajaran sebagai teknologi dan mesin, peran media pembelajaran sebagai tutor, peran media pembelajaran sebagai pengubah perilaku anak didik, peran media pembelajaran sebagai motivator anak didik dan yang terakhir ialah peran media pembelajaran sebagai alat berpikir dan memecahkan masalah.

Peran media pembelajaran Clark tersebut tidak selamanya dapat disesuaikan dengan jenis media yang akan digunakan. Dalam hal pemanfaatan *bank mini* dalam penelitian ini *bank mini* hanya dapat disesuaikan menjadi tiga peran saja , yaitu peran *bank mini* sebagai pengubah perilaku, peran *bank mini* sebagai motivator ,dan *bank mini* sebagai alat berpikir dan memecahkan masalah . Hal tersebut disimpulkan dari hasil penyesuaian peran media pembelajaran tersebut dengan karakteristik media yang dipilih. Kelima peran media pembelajaran Clark lebih dapat disesuaikan seluruhnya dengan jenis media cetak atau media non cetak lainnya, tetapi untuk *bank mini* sebagai media yang berbentuk ruangan tidak dapat disesuaikan seluruhnya dengan kelima peran tersebut melainkan hanya tiga peran. Ketiga peran tersebut dapat dijadikan dasar untuk memanfaatkan bank mini tersebut sesuai dengan perannya masing-masing yang mengacu pada tujuan pelatihan.

Bank mini dapat mengubah perilaku pelatihan dengan cara melakukan kegiatan roleplay (bermain peran) dalam *bank mini* dengan beberapa nasabah yang memiliki sikap dan kebutuhan tertentu. Kegiatan roleplay dan atmosfer yang dirasakan oleh peserta mengubah perilaku peserta dalam sikap yang lebih melayani dari awal sampai akhir. Bank mini menambah motivasi peserta dengan cara memberikan kegiatan-kegiatan praktek yang dilakukan dalam bank mini dan memanfaatkan berbagai perlengkapan operasional yang ada sehingga proses pelatihan

cenderung menyenangkan dan tidak membosankan. Bank mini digunakan sebagai alat berpikir dimana dalam bank mini tersebut peserta dapat memecahkan masalah yang kemungkinan akan dihadapi dalam proses kerjanya yang nyata dengan cara memanfaatkan bank mini dan berbagai kelengkapannya untuk memecahkan masalah dalam kasus yang diterima dari nasabah dalam proses *roleplay* (bermain peran).

Kinerja *teller* yang baik yang dihasilkan dari pelatihan *Teller Excellence* tersebut akan berdampak pada respon nasabah yang positif dan tingkat kepercayaan yang bertambah kepada sistem bank dalam mengelola keuangan, sehingga tujuan dari Bank Mandiri menjadi bank yang terpercaya akan dapat tercapai. Sebaliknya, jika *teller* tidak dibekali dengan pelatihan dan pengalaman belajar yang tidak sesuai dengan pekerjaannya, maka *teller* akan kehilangan percaya diri dan tidak dapat melakukan tugasnya dengan baik di situasi nyata. Kinerja *teller* seperti itu juga yang akan berdampak pada respon nasabah yang negatif dan kehilangan kepercayaan akan kemampuan bank dalam mengelola keuangan nasabah, sehingga tujuan Bank X sebagai bank yang terpercaya tidak terpenuhi.

Maka dari itu, peneliti mengangkat penelitian mengenai pemanfaatan *bank mini* sebagai media pelatihan dalam pelatihan *Teller Excellence* di PT.Bank X Persero,Tbk dengan harapan peneliti dapat mendeskripsikan proses pemanfaatan *bank mini* dalam mencapai tujuan pelatihan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran dan data empirik tentang pemanfaatan *bank mini* sebagai media pelatihan pada pelatihan *Teller Excellence* di PT. Bank X Persero, Tbk.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan gambaran dan informasi tentang pemanfaatan *bank mini* dalam perannya sebagai media pelatihan dalam pelatihan *Teller Excellence*, yaitu :

- a. Pemanfaatan *bank mini* sebagai pengubah perilaku peserta dalam pelatihan *Teller Excellence*.
- b. Pemanfaatan *bank mini* sebagai motivator peserta dalam mengikuti pelatihan *Teller Excellence*.
- c. Pemanfaatan *bank mini* sebagai alat untuk berpikir dan memecahkan masalah dalam proses pelatihan.
- d. Pemanfaatan *bank mini* dalam meningkatkan kualitas pelayanan bank kepada nasabah.

B. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Agustus 2015 sampai April 2016. Adapun tempat pelaksanaannya ialah pada saat pelatihan *Teller Excellence* di *bank mini* dalam X University Group yang beralamat di Jalan Tanah Abang Timur No.1-2 , Jakarta Pusat.

C. Metodologi Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian diatas, maka penelitian ini termasuk kedalam jenis penelitian deskriptif . Menurut Sugiyono , penelitian deskriptif ialah salah satu cara penelitian dengan menggambarkan serta menginterpretasikan suatu objek sesuai dengan kenyataan yang ada , tanpa direkayasa dan tanpa dilebih-lebihkan.⁴¹ Sedangkan menurut Arikunto, penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status gejala pada saat penelitian dilakukan dan menggambarkan apa adanya tentang suatu gejala atau keadaan.⁴² Sehingga dapat kita simpulkan metode penelitian deskriptif merupakan penelitian dengan tujuan menggambarkan suatu hubungan antara variabel yang menjadi sebuah gejala atau kenyataan tanpa adanya rekayasa.

⁴¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung:Allfabeta,2013) hlm.25

⁴² Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian Pendidikan* (Jakarta:Rineka Cipta,2005) hlm.234

Penelitian deskriptif dimaksudkan untuk pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial tertentu. Dalam penelitian deskriptif, peneliti mengembangkan konsep dan menghimpun fakta akan tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa karena kembali lagi bahwa tujuan utama dalam penelitian deskriptif ini ialah untuk menggambarkan situasi atau obyek dalam fakta yang sebenarnya secara sistematis.

Dalam penelitian ini, metode yang dilakukan ialah metode deskriptif dengan pendekatan survai . Pendekatan survai dapat dipergunakan untuk maksud seperti berikut : eksploratif, deskriptif, explanatory atau confirmatory, evaluasi, prediksi penelitian operasional dan pengembangan indikator-indikator sosial.⁴³ Selain itu dalam penelitian survai juga dilakukan untuk evaluasi, evaluasi yang dimaksud disini ialah untuk menekankan seberapa jauh tujuan yang digariskan pada awal program tercapai atau melihat tanda-tanda akan tercapai. Hasil survai, akan dapat digunakan untuk mengetahui keadaan yang secara nyata dan digunakan juga untuk melakukan prediksi terhadap fenomena sosial tertentu.⁴⁴.

D. Sumber Data

Dalam penelitian ini, peneliti mendeskripsikan sumber data yang digunakan dalam mengumpulkan data-data yang diperlukan. Sumber data

⁴³ Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survai* (Jakarta:LP3ES, 1989) hlm.6

⁴⁴ *Ibid.*, hlm.5.,

dalam penelitian ini ialah berupa observasi dalam pemanfaatan *bank mini* tersebut, karyawan bank dengan jabatan sebagai *teller* yang mengikuti *Teller Excellence* dan pernah menggunakan *bank mini* sebelumnya, supervisor yang mengawasi jalannya proses pelatihan dalam *bank mini*, instruktur yang melatih peserta dalam *bank mini* tersebut, serta analisis dokumen yang relevan mengenai pelaksanaan pelatihan *Teller Excellence* tersebut.

E. Populasi

Menurut Sugiyono , populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari.⁴⁵ Populasi bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek atau subyek melainkan meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subyek atau obyek tersebut . Dalam setiap penelitian , populasi yang di pilih erat hubungannya dengan masalah yang ingin dipelajari. Dalam penelitian ini, populasi dari yang mengikuti pelatihan *Teller excellence* berjumlah 100 orang yang terdiri dari 4 *batch* pelatihan.

F. Sampel

⁴⁵ Sugiyono., *Op.cit.*, hlm 117

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.⁴⁶ Sampel yang diambil harus betul-betul representatif yang diambil dari sebuah populasi. Hal tersebut dilakukan karena mengingat akan keterbatasan dana, tenaga dan waktu yang dimiliki oleh peneliti. Dengan meneliti sebagian dari populasi, maka hasil yang diperoleh akan dapat menggambarkan sifat dari populasi yang bersangkutan. Dalam pengambilan sampel, harus dilakukan sedemikian rupa sehingga setiap satuan elementer mempunyai kesempatan dan peluang yang sama untuk dipilih dan besarnya tersebut tidak boleh sama dengan 0.⁴⁷

Karena berbagai keterbatasan yang dimiliki oleh peneliti baik waktu dan biaya serta tenaga, maka dalam penelitian ini, peneliti akan mengambil sampel dengan metode pengambilan sampel ialah *Purposive Sampling*. *Purposive Sampling* ialah Sampel yang ditentukan dengan pertimbangan tertentu.⁴⁸

Berdasarkan teknik penentuan *purposive sampling* tersebut, sampel yang diambil yang berjumlah 30 orang yang mengikuti pelatihan *Teller Excellence* yang dikelompokkan menjadi satu *batch*. Sampel yang diambil tanpa memandang jangka waktu yang sudah ditempuh selama bekerja

⁴⁶ Ibid.,

⁴⁷ Masri Singarimbun dan Sofian Effendi., *Op.cit.* Hlm. 149

⁴⁸ Sugiyono., *Op.cit.*, hlm 124

sebagai *teller* di PT.Bank X Persero, Tbk dan sudah pernah mengikuti pelatihan. Peneliti juga menentukan sampel dengan metode *purposive sampling* dengan melakukan wawancara dengan satu instruktur yang mendampingi peserta pelatihan dalam menggunakan *bank mini* sebagai media pelatihannya untuk mendapatkan gambaran mengenai tujuan pemanfaatan *bank mini* dalam pelatihan *Teller Excellence* tersebut. Dengan demikian, dapat diambil gambaran bagaimana pemanfaatan *bank mini* bagi peningkatan kinerja *teller* dalam pelatihan *Teller Excellence* di X University Group Jakarta.

G. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk memperoleh informasi dalam melakukan penelitian ini dilakukan dengan cara :

1. Wawancara

Salah satu teknik yang digunakan oleh peneliti dalam memperoleh informasi ialah dengan wawancara . Wawancara merupakan suatu proses interaksi dan komunikasi yang dimana proses tersebut menghasilkan sebuah hasil wawancara dari beberapa faktor yang berinteraksi.⁴⁹ Dalam penelitian ini, peneliti memilih bentuk wawancara yaitu wawancara

⁴⁹ *Ibid.*, hlm. 192

terstruktur yaitu dimana daftar pertanyaan dan kategori jawaban sudah dipersiapkan peneliti sebelumnya .

Pedoman wawancara terstruktur ditujukan kepada dua orang instruktur yang mengajar pada pelatihan *Teller Excellence* tersebut dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pemanfaatan *bank mini* dalam menyampaikan topik yang akan disampaikan pada pelatihan *Teller Excellence*. Selain itu, wawancara yang dilakukan kepada instruktur adalah untuk mengetahui bagaimana metode instruktur tersebut membantu para peserta pelatihan dalam mengalami proses belajar dengan menggunakan *bank mini* tersebut dan bagaimana cara instruktur untuk mengelola segala fasilitas yang ada dalam *bank mini* untuk dijadikan bahan peserta untuk belajar dalam pelatihan tersebut .

2. Observasi

Teknik pengumpulan data lain yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi. Observasi ialah suatu kegiatan mencari data yaitu dengan memperhatikan dan mengikuti yang digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan untuk tujuan tertentu.⁵⁰ Tujuan dari observasi adalah untuk mendeskripsikan lingkungan yang diamati, aktifitas yang berlangsung dan individu yang terlibat dalam lingkungan yang diamati tersebut.

⁵⁰ Haris Herdiansyah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Salemba Humanika,2012) hlm.13

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah jenis observasi sistematis yang dimana observasi ini dilakukan oleh pengamat dengan menggunakan pedoman sebagai instrumen pengamatan.⁵¹ Sebelum dilaksanakannya proses observasi, peneliti terlebih dahulu membuat sebuah instrument yang sesuai dengan tujuan dilakukannya observasi dengan menggunakan format yang dipilih . Observasi dilaksanakan pada saat proses pemanfaatan media *bank mini* tersebut berlangsung . Tujuan dari observasi ini ialah untuk mengetahui keadaan secara lebih rinci dalam memanfaatkan media tersebut.

3. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab.⁵² Kuesioner dapat berupa pertanyaan tertutup atau terbuka . Dalam penelitian ini, kuesioner akan dibagikan langsung kepada peserta pelatihan yang sudah ditentukan sebagai sampel. Kuesioner dalam penelitian ini berupa seperangkat pernyataan yang bersifat tertutup.

4. Analisis Dokumen

⁵¹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktis)* ,(Jakarta:Rineka Cipta,2010) hlm.200

⁵² Sugiyono., *Op.cit.*, hlm 199

Analisis data merupakan mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan lain sebagainya.⁵³ Mengumpulkan data dengan analisis dokumen lebih mudah dibandingkan dengan metode lainnya, karena apabila terjadi kekeliruan, sumber datanya masih tetap. Adapun dokumentasi yang dapat diperoleh peneliti dalam melakukan analisis dokumen dari X University Group berupa GBPP untuk pelatihan *Teller Excellence* dan foto yang diambil melalui kamera digital dalam melengkapi data yang sebenarnya.

H. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner atau angket . Kuesioner merupakan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab untuk mendapatkan respon secara langsung. Tujuan pokok dari pembuatan kuesioner ialah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan tujuan penelitian dan memperoleh informasi dengan realibilitas dan validitas yang tinggi.⁵⁴

Jenis kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup. Adapun pedoman dalam menggunakan kuesioner termuat dalam

⁵³ Suharsimi Arikunto, *op.cit*, hlm. 231

⁵⁴ Masri Singarimbun dan Sofian Effendi, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta:LP3ES, 1989) hlm.175

lampiran kisi-kisi instrumen. Dilihat dari segi menjawab kuesioner yang digunakan menggunakan item yang tertutup. Dalam penelitian ini dikumpulkan dengan cara menyebarkan kuesioner untuk peserta pelatihan *Teller Excellence*. Kuesioner yang dibuat diukur dengan skala pengukuran yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang interval yang ada dalam alat ukur.⁵⁵ Dalam kuesioner ini, peneliti memilih skala pengukuran *Likert*. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai sebuah fenomena.⁵⁶ Kuesioner yang dibuat memiliki gradasi dalam pilihan jawaban dari sangat positif sampai sangat negatif yang berupa kata-kata dan setiap tingkatan kata-kata memiliki skor, peneliti memodifikasi gradasi pilhan menjadi empat tingkatan dengan menghilangkan kata netral yang berguna untuk menghindari keraguan atas jawaban , sehingga peneliti menetapkan gradasi jawaban dengan skor antara lain :

Tabel 3.1 Skala *Likert*

SS	:Sangat Setuju	diberi skor 4
S	: Setuju	diberi skor 3
TS	: Tidak Setuju	diberi skor 2
STS	: Sangat Tidak Setuju	diberi skor 1

⁵⁵ Sugiyono., *Op.cit.*, hlm 133.

⁵⁶ *Ibid.*, hlm 134

Selain instrumen tersebut, peneliti juga membuat pedoman observasi dan pedoman wawancara dalam melengkapi data-data yang belum di dapat melalui instrumen. Pedoman observasi dibuat dalam memperoleh data pada tahap pelaksanaan pelatihan yang diisi oleh peneliti dan 2 orang instruktur. Pada pedoman observasi ini juga dilengkapi dengan lembar catatan kegiatan lapangan yang digunakan peneliti dalam mencatat berbagai kegiatan yang terjadi selama observasi berlangsung, yaitu kegiatan proses pelatihan *Teller Excellence*.

a. Definisi Konseptual

Definisi konseptual pemanfaatan bank mini sebagai media pelatihan adalah segala kegiatan pelatihan dengan memanfaatkan *bank mini* yang memiliki peran dalam meningkatkan kinerja peserta pelatihan dalam pelatihan *Teller Excellence* . Pemanfaatan yang dilakukan mengacu pada peranan *Bank Mini* tersebut berdasarkan teori Clark mengenai media pembelajaran.

b. Definsi Operasional

Definisi operasional merupakan hasil skor yang diperoleh dari tiap-tiap indikator pelatihan *Teller Excellence* melalui data utama yaitu kuisioner bagi peserta pelatihan , pedoman wawancara bagi instruktur pelatihan dan supervisor yang berwenang dalam pelaksanaan pelatihan yang hasilnya akan dideskripsikan dalam bentuk narasi, pedoman

observasi dalam pemanfaatan *Bank Mini* tersebut serta hasil analisis dokumen yang berkaitan dengan pemanfaatan *Bank Mini* tersebut dalam pelatihan *Teller Excellence*.

Kuesioner dan pedoman wawancara ini digunakan untuk mengetahui indikator yang dapat diidentifikasi ke dalam pemanfaatan *bank mini* dalam pelatihan *Teller Excellence*, yaitu :

- a. Pemanfaatan *bank mini* sebagai pengubah perilaku peserta dalam pelatihan *Teller Excellence*.
- b. Pemanfaatan *bank mini* dalam sebagai motivator peserta dalam mengikuti pelatihan *Teller Excellence*.
- c. Pemanfaatan *bank mini* sebagai alat untuk berpikir dan memecahkan masalah dalam proses pelatihan.
- d. Pemanfaatan *bank mini* dalam meningkatkan kualitas pelayanan bank kepada nasabah.

c. Kisi-Kisi Instrumen

Instrumen yang digunakan dalam mengumpulkan data disusun berdasarkan kisi-kisi. Kisi-kisi merupakan hasil pemaparan dari susunan teori pemanfaatan *bank mini* sebagai media pelatihan yang dimana pemanfaatan tersebut diteliti berdasarkan teori peran media pembelajaran *Clark* yang dibuat sebagai acuan dalam menyusun instrumen terlampir . Kisi-kisi terlampir dalam lampiran

I. Uji Coba Instrumen

Instrumen kuesioner perlu diperlukan uji coba sebelum disebarkan dalam memperoleh data yang relevan. Instrumen yang akan digunakan dalam sebuah penelitian harus instrumen yang valid. Valid ialah instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur.⁵⁷ Oleh sebab itu, instrumen dalam penelitian ini dilakukan validasi bersifat *Construct Validity* yang dimana instrumen dikonstruksi tentang aspek-aspek yang akan diukur dengan berlandaskan teori tertentu, kemudian dikonsultasikan dengan ahli.⁵⁸

Validasi instrumen dalam penelitian ini dilakukan oleh ahli instrumen yang merupakan salah satu dosen ahli pengembangan instrumen di Universitas Negeri Jakarta yakni bapak Mulyadi, M.Pd. Uji coba dilakukan untuk melihat validitas dan kesahihan data yang diperlukan. Uji coba dilakukan dengan *review* dan validasi instrumen dengan hasil instrumen dapat digunakan tanpa perbaikan.

J. Teknik Analisis Data

Tujuan penelitian ini diarahkan untuk mendapatkan deskripsi , maka analisis data untuk kuesioner cukup dengan menggunakan statistik

⁵⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Bandung:Allfabeta,2013) hlm.25

⁵⁸ *Ibid.*, hlm.177

deskriptif sederhana : menghitung frekuensi dan persentase yang disajikan dalam bentuk tabel dan grafik . Untuk mengetahui kecendrungan frekuensi yang menonjol dapat dicari dengan menggunakan teknik penghitungan statistik sederhana.⁵⁹ Tahap analisis data dilaksanakan setelah dilakukannya pengisian instrumen kuesioner dan wawancara oleh responden.

Analisis terhadap data yang sudah terkumpul dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif dengan teknik persentase dengan rumus :

Keterangan :

$$P = F/N \times 100 \%$$

P = Persentase

F = Frekuensi jawaban

N = Jumlah Responden

Lalu data akan ditafsirkan dari kuantitatif menjadi kualitatif dengan kategori menurut kriteria dari Suharsimi Arikunto sebagai berikut⁶⁰ :

Tabel 3.2 Kategori intepretasi perolehan data

Persentase Jawaban (%)	Interpretasi
76%-100%	Sangat Baik
56%-75%	Cukup Baik
40%-55%	Kurang Baik

⁵⁹ Nana Syaodh Sukmadinata, *Metode Penelitian Pendidikan* (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2008), hlm.288

⁶⁰ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta:Rineka Cipta,1997), hlm 246

Kurang dari 40%	Tidak Baik
-----------------	------------

Persentase dari hasil data akan dituangkan dalam bentuk tabel dan diagram sehingga bisa dengan mudah dipahami dan dianalisis serta diambil kesimpulan. Terdapat persamaan makna antara jawaban “sangat setuju” dan “setuju”, dan persamaan makna antara “tidak setuju” dan “sangat tidak setuju” sehingga menjadi dua kelompok. Maka dari itu hasil dari analisis data akan disimpulkan melalui penggabungan dari total-masing-masing skor setiap kelompok yang diperoleh dari setiap butir instrumen dan kemudian akan dikategorikan sesuai dengan intepretasi data menurut tabel 3.2.

Hasil dari wawancara dianalisis dengan cara reduksi data (pemusatan perhatian untuk penyederhanaan dan transformasi data kasar) yang kemudian dipaparkan dalam bentuk teks naratif dan setelah itu dianalisis secara deskriptif . Data hasil dari observasi dan dokumen diolah dengan memaparkan dokumen yang dianggap sebagai komponen pelatihan dengan memanfaatkan *bank mini*. Data hasil observasi dan dokumen tersebut dianalisis secara deskriptif yang dapat digunakan untuk menunjang analisa dan hasil angket serta hasil wawancara.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian

Tujuan utama dalam penelitian ini ialah untuk memberikan deskripsi mengenai pemanfaatan *bank mini* sebagai media pelatihan dalam pelatihan *Teller Excellence* di PT. Bank X Persero, Tbk dari sudut pandang peserta dan penyelenggara pelatihan di X University Group. Data yang sudah terkumpul akan diklasifikasikan berdasarkan instrumen yang digunakan, yaitu kuesioner, wawancara, observasi dan analisis dokumen.

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan penyebaran kuesioner kepada peserta pelatihan *Teller Excellence* yang memanfaatkan *bank mini* dalam pelatihan. Kuesioner disebar kepada 30 (tiga puluh) peserta pelatihan yang sudah pernah menggunakan *bank mini* dalam pelatihan sebelumnya. Responden mengisi kuesioner dengan memilih empat jawaban yang sesuai dengan yang mereka alami. Setelah penyebaran angket, peneliti melakukan wawancara kepada dua orang instruktur pelatihan dari X University Group guna memperoleh informasi lebih lanjut yang berkaitan dengan pemanfaatan *bank mini*.

Berikut ialah data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner secara keseluruhan :

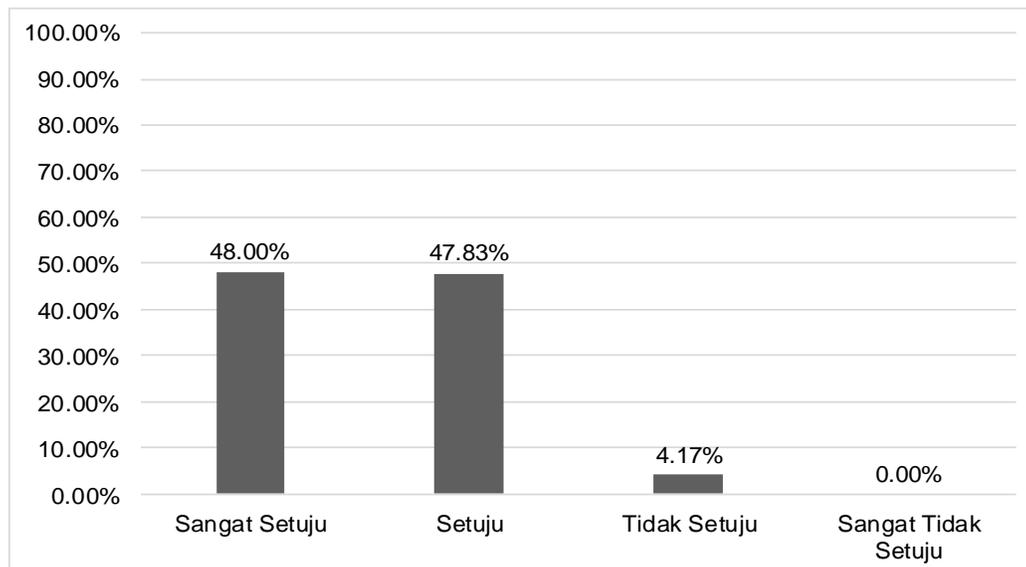
Tabel 4.1 Persentase data dari kuesioner secara keseluruhan

No. Per ny ata an	Seluruh Subjek									
	Sangat Setuju		Setuju		Total Skor	Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju		Total Skor
	F	%	F	%	(SS+S)	F	%	F	%	(TS+STS)
A. Pemanfaatan <i>Bank Mini</i> sebagai pengubah perilaku peserta dalam pelatihan <i>Teller Excellence</i>.										
1	14	46.67%	16	53.33%	100%	0	0.00%	0	0%	0.00%
2	20	66.67%	10	33.33%	100%	0	0.00%	0	0%	0.00%
3	16	53.33%	14	46.67%	100%	0	0.00%	0	0%	0.00%
4	20	66.67%	10	33.33%	100%	0	0.00%	0	0%	0.00%
5	18	60.00%	12	40.00%	100%	0	0.00%	0	0%	0.00%
6	10	33.33%	18	60.00%	93.33%	2	6.67%	0	0%	6.67%
7	10	33.33%	19	63.33%	96.67%	1	3.33%	0	0%	3.33%
8	18	60.00%	12	40.00%	100%	0	0.00%	0	0%	0.00%
B. Pemanfaatan <i>Bank Mini</i> sebagai motivator peserta dalam mengikuti pelatihan <i>Teller Excellence</i>.										
9	14	46.67%	15	50.00%	96.67%	1	3.33%	0	0%	3.33%
10	14	46.67%	16	53.33%	100%	0	0.00%	0	0%	0.00%
11	17	56.67%	12	40.00%	96.67%	1	3.33%	0	0%	3.33%
12	5	16.67%	17	56.67%	73.33%	8	26.67%	0	0%	26.67%
13	14	46.67%	15	50.00%	96.67%	1	3.33%	0	0%	3.33%
14	8	26.67%	20	66.67%	93.33%	2	6.67%	0	0%	6.67%
15	17	56.67%	12	40.00%	96.67%	1	3.33%	0	0%	3.33%
C. Pemanfaatan <i>Bank Mini</i> sebagai alat untuk berfikir dan memecahkan masalah.										
16	12	40.00%	17	56.67%	96.67%	1	3.33%	0	0%	3.33%
17	7	23.33%	19	63.33%	86.67%	4	13.33%	0	0%	13.33%
18	15	50.00%	14	46.67%	96.67%	1	3.33%	0	0%	3.33%

D. Pemanfaatan <i>Bank Mini</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan bank terhadap nasabah.										
19	16	53.33%	13	43.33%	96.67%	1	3.33%	0	0%	3.33%
20	23	76.67%	6	20.00%	96.67%	1	3.33%	0	0%	3.33%
Jumlah	288		287			25		0		
Persentase		48.00%		47.83%	95.83%		4.17%		0%	4.17%

Perolehan data diatas akan digambarkan di dalam grafik berikut ini :

Grafik 4.1 Grafik perolehan data keseluruhan



Sesuai dengan teknik analisa data di bab sebelumnya, diketahui ada persamaan makna dari jawaban “sangat setuju” dan “setuju” sehingga persentase perolehan data dari kedua jawaban diatas dapat dijumlahkan yaitu 48.00% dijumlah dengan 47.83% yaitu dengan hasil akhir sebesar 95.83% jawaban yang meyetujui, sedangkan sisanya dengan total 4,17% dengan jawaban tidak setuju. Hasil akhir dari penjumlahan persamaan makna tersebut

yang akan dianalisa dan ditambah dengan perolehan data yang akan dideksripsikan untuk melengkapi hasil analisa.

Deskripsi dari hasil penelitian yang diperoleh akan dijabarkan dalam kategori prosedur pemanfaatan sesuai dengan tujuan khusus penelitian yang berdasarkan teori peran media pembelajaran Clark sebagai berikut :

1. Pemanfaatan *Bank Mini* sebagai pengubah perilaku peserta dalam pelatihan *Teller Excellence*

Perolehan data kategori pemanfaatan *bank mini* dalam mengubah perilaku peserta dalam peserta pelatihan *Teller Excellence* diperoleh melalui 6 (enam) indikator dengan 8 (delapan) pernyataan dalam kuesioner. Keseluruhan perolehan data dalam kategori ini dideskripsikan sebagai berikut:

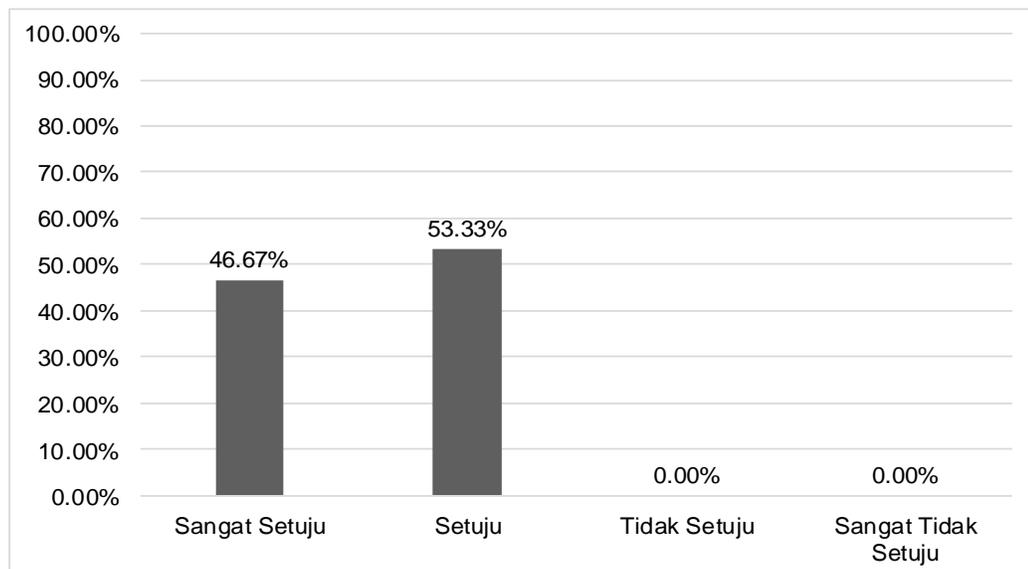
1.1 *Bank Mini* dimanfaatkan untuk mendapatkan Informasi mengenai Materi Pelatihan

Tabel 4.2 Perolehan data dalam indikator *Bank Mini* dimanfaatkan untuk mendapatkan informasi mengenai materi pelatihan

Pernyataan	Pilihan Jawaban	F	%
Pada saat berada dalam <i>Bank Mini</i> saya bisa mendapatkan materi tentang pelatihan.	Sangat Setuju	14	46,67 %
	Setuju	16	53,33 %
	Tidak Setuju	0	0,00 %
	Sangat tidak setuju	0	0,00 %
	Total	30	100 %

Dari tabel diatas menunjukkan hasil data sebanyak 14 (empat belas) responden (46,67%) berpendapat sangat setuju. Sebanyak 16 (enam belas) responden sisanya (53,33%) berpendapat setuju. Tidak ada peserta yang memilih untuk tidak setuju dan sangat tidak setuju. Perolehan data diatas lebih jelasnya digambarkan ke dalam grafik sebagai berikut :

Grafik 4.2 Grafik data indikator *Bank Mini* dimanfaatkan untuk mendapatkan informasi mengenai materi pelatihan



Grafik di atas dapat menggambarkan persentase dari hasil data kuesioner yang diperoleh. Sehingga data tersebut dapat dianalisis dengan penjumlahan skor dari persamaan makna jawaban “Sangat Setuju” dan “Setuju” yaitu 46,67% ditambah 53,33% dengan total sebesar 100% yang menyatakan *bank mini* sangat baik dimanfaatkan untuk mendapatkan informasi mengenai materi pelatihan .

1.2 Atmosfer yang dirasakan dalam *bank mini* memaksimalkan proses pelatihan

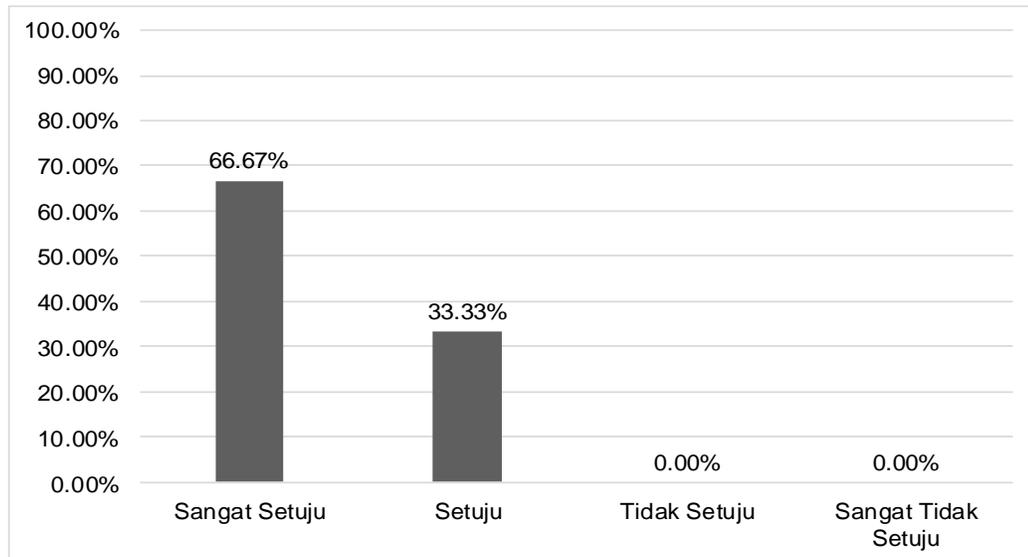
Dalam indikator yang kedua, terbagi menjadi 2 (dua) pernyataan dalam kuesioner. Berikut ialah perolehan data dari masing-masing pernyataan.

Tabel 4.3 Perolehan data dalam indikator atmosfer yang dirasakan dalam *bank mini* memaksimalkan proses pelatihan (pernyataan pertama)

Pernyataan	Pilihan Jawaban	F	%
Lingkungan dan keadaan yang saya rasakan dalam <i>Bank Mini</i> membuat saya seolah berada dalam situasi bank yang nyata	Sangat Setuju	20	66,67 %
	Setuju	10	33,33 %
	Tidak Setuju	0	0,00 %
	Sangat tidak setuju	0	0,00 %
	Total	30	100 %

Dari tabel tersebut, dapat dilihat dari 20 (duapuluh) responden (66,67%) menyatakan sangat setuju. Sisanya sebanyak 10 (sepuluh) responden (33,33%) menyatakan setuju. Tidak ada peserta yang menyatakan tidak setuju dan tidak setuju. Perolehan data diatas akan digambarkan melalui grafik berikut :

Grafik 4.3 Grafik data indikator atmosfer yang dirasakan dalam *bank mini* memaksimalkan proses pelatihan (pernyataan pertama)



Grafik di atas dapat menggambarkan persentase dari hasil data kuesioner yang diperoleh. Sehingga data tersebut dapat dianalisis dengan penjumlahan skor dari persamaan makna kedua jawaban yaitu 66,67% ditambah 33,33% dengan total sebesar 100% yang menyatakan *bank mini* sangat baik dalam memberikan atmosfer yang dapat dirasakan dalam memaksimalkan proses pelatihan.

Perolehan data juga dilengkapi oleh hasil penjabaran dari pernyataan yang kedua :

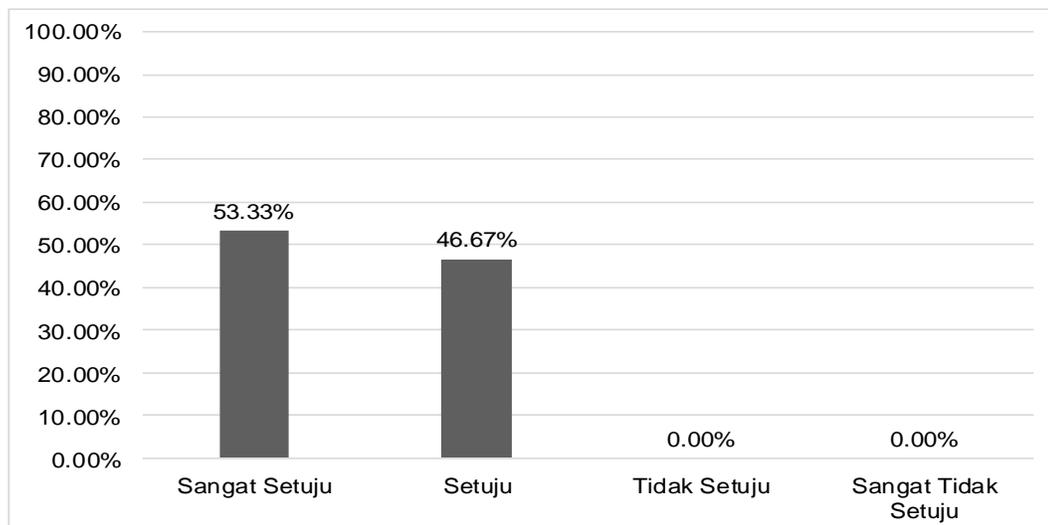
Tabel 4.4 Hasil pernyataan kuesioner dalam indikator atmosfer yang dirasakan dalam *bank mini* memaksimalkan proses pelatihan (pernyataan kedua)

Pernyataan	Pilihan Jawaban	F	%
------------	-----------------	---	---

Lingkungan dan keadaan yang sama tersebut dapat memberikan gambaran yang jelas terhadap materi pelatihan yang sudah saya peroleh sebelumnya.	Sangat Setuju	16	53,33 %
	Setuju	14	46,67 %
	Tidak Setuju	0	0,00 %
	Sangat tidak setuju	0	0,00 %
	Total	30	100 %

Dari tabel tersebut, sebanyak 16 (enambelas) responden (53,33%) menyatakan sangat setuju. Sisanya sebanyak 14 (empat belas) responden (46,47%) menyatakan setuju dan tidak ada satu responden pun yang menyatakan tidak setuju atau sangat tidak setuju. Untuk lebih jelasnya akan digambarkan sebagai berikut :

Grafik 4.4 Grafik data indikator Atmosfer yang dirasakan dalam *bank mini* memaksimalkan proses pelatihan (pernyataan kedua)



Grafik di atas dapat menggambarkan persentase dari hasil data kuesioner yang diperoleh. Sehingga data tersebut dapat dianalisis dengan penjumlahan skor dari persamaan makna kedua jawaban “sangat setuju” dan “setuju” yaitu 53,33% ditambah 46,47% dengan total sebesar 100%

yang menyatakan bahwa atmosfer yang dirasakan dalam *bank mini* tersebut sangat baik untuk memberikan gambaran yang jelas terhadap materi pelatihan yang sudah peserta peroleh sebelumnya.

1.3 Mempermudah instruktur dalam memberi pemahaman kepada peserta mengenai materi pelatihan

Dalam indikator ini, data diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan oleh dua narasumber yang menjadi instruktur dalam pelatihan *Teller Excellence*.

Tabel 4.5 Hasil wawancara dalam indikator mempermudah instruktur dalam memberi pemahaman kepada peserta mengenai materi pelatihan

Pernyataan	Narasumber 1	Narasumber 2
Menurut anda, apakah dengan memanfaatkan <i>bank mini</i> dapat mempermudah instruktur dalam memberikan pemahaman mengenai materi pelatihan kepada peserta ?	Ya, keberadaan <i>bank mini</i> sangat membantu saya ketika memberi gambaran kepada mereka mengenai standar pelayanan kepada nasabah, jadi tidak sekedar hanya menyampaikan apa itu standar layanan melainkan peserta dapat	Ya, tentunya <i>bank mini</i> memang dirancang untuk mempermudah baik dari pihak peserta maupun instruktur. Pelatihan dapat lebih mudah ketika peserta bisa menggunakan langsung alat-alat yang digunakan dalam mereka bekerja nanti.

	mengaplikasikan langsung apa yang disebut dengan standar layanan dalam <i>bank mini</i> .	
--	---	--

Dari kedua pernyataan narasumber tersebut, dapat disimpulkan bahwa dengan memanfaatkan *bank mini*, instruktur dapat lebih mudah dalam memberi pemahaman kepada peserta. Perolehan data juga didukung oleh hasil observasi yang diamati oleh peneliti pada saat pelaksanaan pelatihan. Hasil observasi menyatakan bahwa instruktur dapat memberikan praktek langsung kepada peserta jika peserta salah atau keliru dalam mengoperasikan alat-alat yang berkaitan dengan pelayanan nasabah. Dari perolehan data tersebut dapat disimpulkan pemanfaatan *bank mini* sangat membantu instruktur dalam memberikan pemahaman mengenai materi pelatihan kepada peserta.

1.4 Memanfaatkan *bank mini* dalam strategi pelatihan *roleplay*

Dalam indikator ini, data yang digunakan diperoleh dari pernyataan, kuesioner, observasi dan analisis dokumen dari pelatihan tersebut. Berikut ialah hasil penjabaran dari masing-masing metode pengumpulan data tersebut.

a. Deskripsi pernyataan kuesioner

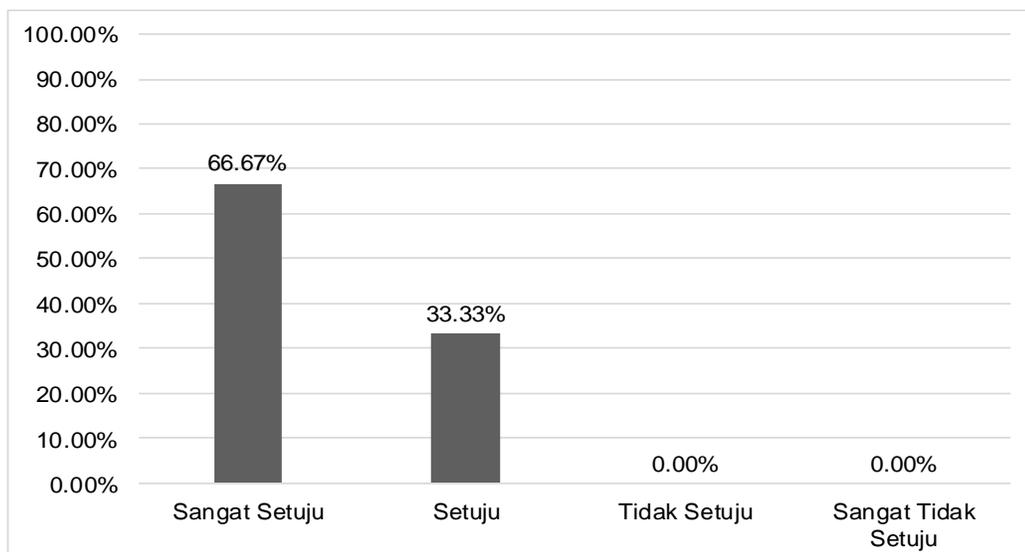
Kuesioner dalam indikator ini dibagi dalam dua pernyataan. Berikut hasil dari masing-masing pernyataan :

Tabel 4.6 Perolehan data dalam indikator memanfaatkan *bank mini* dalam strategi pelatihan *roleplay* (pernyataan pertama)

Pernyataan	Pilihan Jawaban	F	%
<i>Bank Mini</i> sangat bermanfaat dalam kegiatan bermain peran (<i>roleplay</i>) dalam pelatihan.	Sangat Setuju	20	66,67 %
	Setuju	10	33,33 %
	Tidak Setuju	0	0,00 %
	Sangat tidak setuju	0	0,00 %
	Total	30	100 %

Dari tabel tersebut dapat dilihat jumlah responden sebanyak 20 (duapuluh) orang (66,67) menyatakan sangat setuju, sisanya kurang dari setengah jumlah peserta yaitu 10 orang (33,33%) menyatakan setuju. Tidak ada yang memilih untuk tidak setuju dan sangat tidak setuju. Perolehan data diatas akan digambarkan melalui grafik berikut :

Grafik 4.5 Grafik data indikator memanfaatkan *bank mini* dalam strategi pelatihan *roleplay* (pernyataan pertama)



Grafik di atas dapat menggambarkan persentase dari hasil data kuesioner yang diperoleh. Sehingga data tersebut dapat dianalisis dengan penjumlahan skor dari persamaan makna kedua jawaban “sangat setuju” dan “setuju” yaitu 66,67% ditambah 33,33% dengan total sebesar 100% yang menyatakan bahwa *bank mini* sangat baik dimanfaatkan dalam kegiatan bermain peran (*roleplay*) dalam pelatihan.

Perolehan data juga dilengkapi oleh hasil penjabaran dari pernyataan yang kedua :

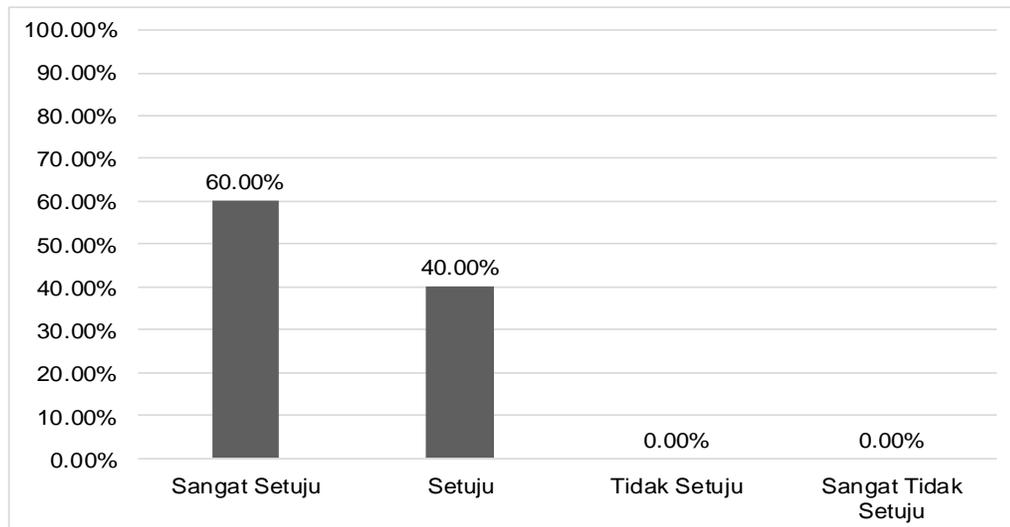
Tabel 4.7 Perolehan data memanfaatkan *bank mini* dalam indikator strategi pelatihan *roleplay* (Pernyataan kedua)

Pernyataan	Pilihan Jawaban	F	%
<i>Bank Mini</i> merupakan tempat yang tepat untuk melakukan kegiatan bermain peran (<i>roleplay</i>) dalam pelatihan.	Sangat Setuju	18	60,00 %
	Setuju	12	40,00 %
	Tidak Setuju	0	0,00 %
	Sangat tidak setuju	0	0,00 %
	Total	30	100 %

Dari tabel pernyataan kedua tersebut, sebanyak 18 (delapan belas) responden (60,00%) menyatakan sangat setuju, sisanya sebanyak 12 (dua belas) responden (40,00%) memilih untuk setuju. Tidak ada yang memilih

untuk tidak setuju atau sangat tidak setuju. Perolehan data diatas akan digambarkan melalui grafik berikut :

Grafik 4.6 Grafik data indikator memanfaatkan *bank mini* dalam strategi pelatihan *roleplay* (pernyataan kedua)



Grafik di atas dapat menggambarkan persentase dari hasil data kuesioner yang diperoleh. Sehingga data tersebut dapat dianalisis dengan penjumlahan skor dari persamaan makna kedua jawaban “sangat setuju” dan “setuju” yaitu 60,00% ditambah 40,00% dengan total sebesar 100% yang menyatakan bahwa *Bank Mini* merupakan tempat yang tepat untuk melakukan kegiatan bermain peran (*roleplay*) dalam pelatihan. Perolehan data juga dilengkapi oleh hasil wawancara kepada dua instruktur dalam pelatihan *Teller Excellence*.

Tabel 4.8 Hasil wawancara dalam indikator memanfaatkan *bank mini* dalam strategi pelatihan *roleplay*

Pernyataan	Narasumber 1	Narasumber 2
<p>Bagaimana cara anda dalam memanfaatkan <i>bank mini</i> untuk melakukan kegiatan <i>roleplay</i> (bermain peran) dalam pelatihan ini</p>	<p>Sebelum dilakukan kegiatan <i>roleplay</i>, tentunya peserta terlebih dahulu sudah dibekali dengan teori-teori yang nanti akan dipraktekkan dalam <i>bank mini</i>. Ketika didalam <i>bank mini</i>, para peserta masing-masing diberi satu kesempatan selama 10 menit untuk mempraktekkan teori yang sudah didapatkan sebelumnya. Selama peserta melakukan <i>roleplay</i>, instruktur tetap mendampingi dan memberikan <i>feedback</i> setelah melakukan praktek.</p>	<p>Peserta melakukan kegiatan dalam <i>bank mini</i> yang tentunya didampingi oleh instruktur . Kegiatan masing-masing peserta selama 10 menit, setelah selesai insruktur memberikan <i>feedback</i> dan tanya jawab sehingga peserta juga bebas menanyakan apa saja yang menjadi kendala atau yg masih membingungkan dalam praktek tersebut. Kegiatan praktek tiap individu direkam oleh sebuah <i>handycam</i> untuk keperluan evaluasi instruktur.</p>

Dari hasil wawancara instruktur, diketahui hasil dari memanfaatkan *bank mini* dalam kegiatan *roleplay*. Instruktur dan peserta sama-sama aktif dan terlibat dalam kegiatan *roleplay* dalam *bank mini* pada pelatihan tersebut. Hal tersebut juga didukung oleh hasil observasi yang dilakukan pada saat kegiatan *roleplay* berjalan.

Dalam hasil observasi, peserta mempraktekkan kegiatan *roleplay* yang dibantu oleh teman sesama peserta yang berbagi peran, salah satunya berperan sebagai nasabah, sedangkan sesama peserta lainnya berperan sebagai seorang *teller* dan berkesempatan untuk mempraktekkan materi yang sudah dipelajari sebelumnya. Instruktur berada di depan untuk mendampingi, mengawasi serta menilai sehingga disaat peserta sudah selesai melakukan *roleplay*, instruktur dapat memberikan umpan balik. Kegiatan *roleplay* tersebut direkam kamera yang dijadikan sebagai format video untuk bahan penilaian peserta di akhir pelatihan. Setelah melakukan kegiatan pelatihan dan instruktur memberikan umpan balik, peserta dapat melakukan tanya jawab kepada instruktur mengenai kegiatan praktek yang dianggap masih membingungkan. Sebelum peserta melakukan kegiatan *roleplay*, instruktur sudah terlebih dahulu memberikan instruksi mengenai hal apa saja yang dilakukan dalam *bank mini*, sehingga proses kegiatan *roleplay* tersebut berjalan lancar tanpa ada kendala yang berarti.

Dalam indikator ini dilakukan pula analisis dokumen yaitu GBPP Pelatihan *Teller Excellence* yang menyatakan kegiatan *roleplay* dilakukan

dalam bank mini dengan durasi waktu 180 menit yang memiliki tujuan yaitu peserta mampu bermain peran sebagai seorang *teller* yang baik sesuai dengan tuntutan bank mandiri dalam melayani nasabah.

Dari keempat analisis diatas dapat disimpulkan bahwa *bank mini* sangat bermanfaat pada kegiatan *roleplay* dalam pelatihan *Teller Excellence* yang dapat membentuk sebuah peran *teller* yang baik.

1.5 Kegiatan dalam *Bank Mini* menambah rasa ingin tahu peserta terhadap materi pelatihan

Dalam indikator ini, data diperoleh dari hasil pernyataan kuesioner. Hasil dari kuesioner tersebut dideskripsikan sebagai berikut :

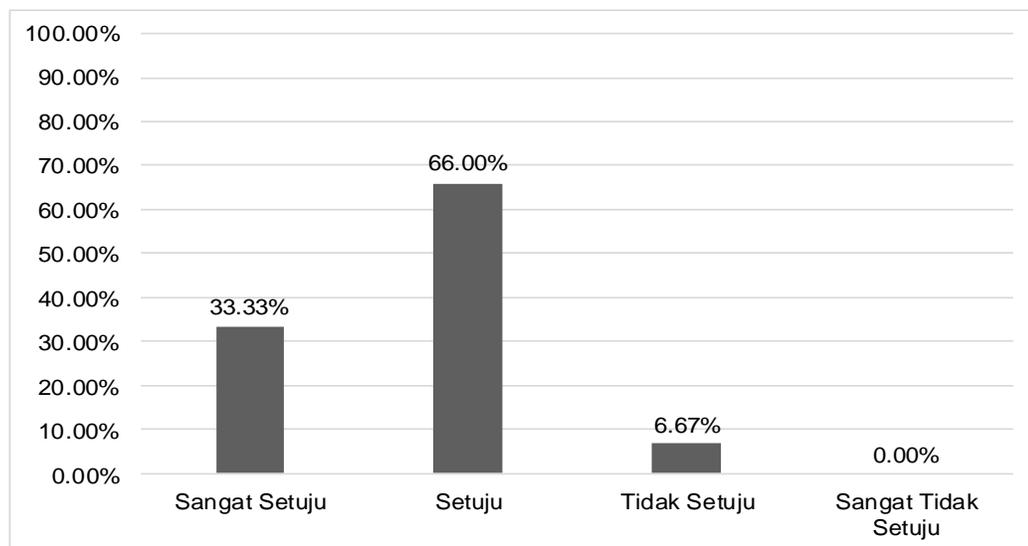
Tabel 4.9 Perolehan data dalam indikator kegiatan dalam *Bank Mini* menambah rasa ingin tahu peserta terhadap materi pelatihan

Pernyataan	Pilihan Jawaban	F	%
Melakukan kegiatan dalam <i>Bank Mini</i> mendorong rasa ingin tahu saya untuk mengenal operasional bank lebih jauh.	Sangat Setuju	10	33,33 %
	Setuju	18	66,00 %
	Tidak Setuju	2	6,67 %
	Sangat tidak setuju	0	0,00 %
	Total	30	100 %

Dari hasil deskripsi dapat disimpulkan bahwa lebih dari setengah jumlah responden sebanyak 10 responden (33,33%) menyatakan sangat setuju.

Sebanyak 18 responden (66,00%) menjawab setuju dan dua dari responden (6,67%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada yang memilih untuk sangat tidak setuju. Perolehan data diatas akan digambarkan melalui grafik berikut :

Grafik 4.7 Grafik data indikator kegiatan dalam *Bank Mini* menambah rasa ingin tahu peserta terhadap materi pelatihan



Grafik di atas dapat menggambarkan persentase dari hasil data kuesioner yang diperoleh. Sehingga data tersebut dapat dianalisis dengan penjumlahan skor dari persamaan makna jawaban “Sangat Setuju” dan “Setuju” yaitu 33,33% ditambah 66,00% dengan total sebesar 93,33% yang menyatakan bahwa kegiatan dalam *bank mini* sangat baik menambah rasa ingin tahu peserta terhadap materi pelatihan. Sebanyak 6,67% sisanya menyatakan tidak setuju bahwa kegiatan dalam *bank mini* sangat baik menambah rasa ingin tahu peserta terhadap materi pelatihan.

1.6 Kegiatan dalam *Bank Mini* menambah semangat jiwa dalam melayani nasabah sesuai standart layanan.

Dalam indikator ini, data diperoleh dari dua pernyataan kuesioner.

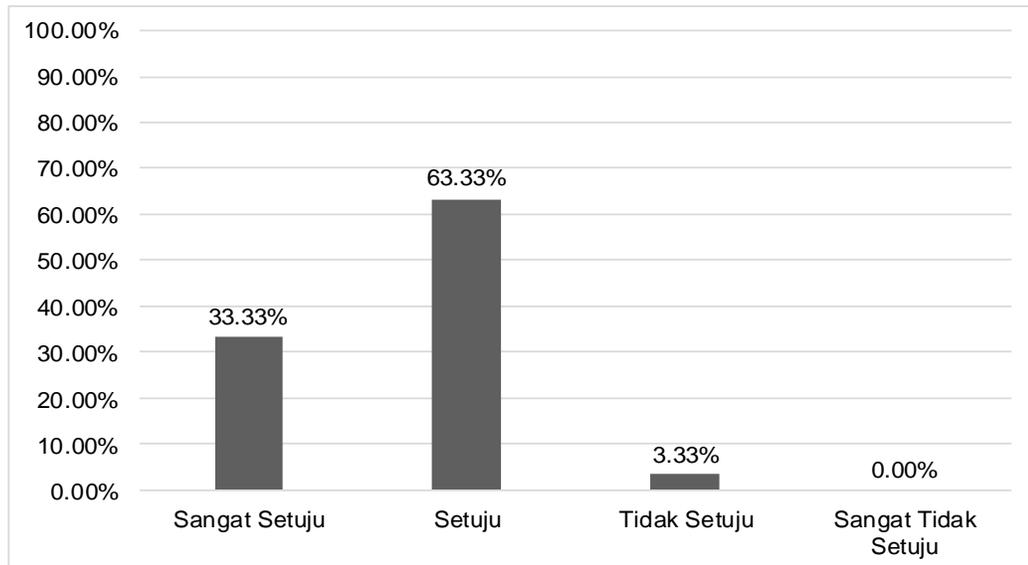
Berikut ialah hasil deskripsi dari masing-masing indikator :

Tabel 4.10 Perolehan data dalam indikator kegiatan dalam *bank mini* menambah semangat jiwa dalam melayani nasabah sesuai dengan standart layanan (pernyataan pertama)

Pernyataan	Pilihan Jawaban	F	%
Melakukan kegiatan dalam <i>Bank Mini</i> menambah semangat saya dalam mengikuti pelatihan ini.	Sangat Setuju	10	33,33 %
	Setuju	19	63,33 %
	Tidak Setuju	1	3,33 %
	Sangat tidak setuju	0	0,00 %
	Total	30	100 %

Dari tabel tersebut, dapat dilihat sebanyak 10 (sepuluh) responden (33,33%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak 19 (sembilan belas) responden (63,33%) menyatakan sangat setuju dan 1 (satu) dari responden menyatakan tidak setuju (3,33%) dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju. Perolehan data diatas akan digambarkan melalui grafik berikut :

Grafik 4.8 Grafik data indikator kegiatan dalam *bank mini* menambah semangat jiwa melayani nasabah sesuai dengan standart layanan (pernyataan pertama)



Grafik di atas dapat menggambarkan persentase dari hasil data kuesioner yang diperoleh. Sehingga data tersebut dapat dianalisis dengan penjumlahan skor dari persamaan makna jawaban “Sangat Setuju” dan “Setuju” yaitu 33,33% ditambah 63,33% dengan total sebesar 96,67% yang menyatakan bahwa kegiatan dalam *bank mini* sangat baik menambah semangat jiwa dalam melayani nasabah sesuai dengan standart layanan. Sebanyak 3,33% sisanya menyatakan tidak setuju bahwa kegiatan dalam *Bank Mini* menambah menambah semangat jiwa dalam melayani nasabah sesuai dengan standart layanan.

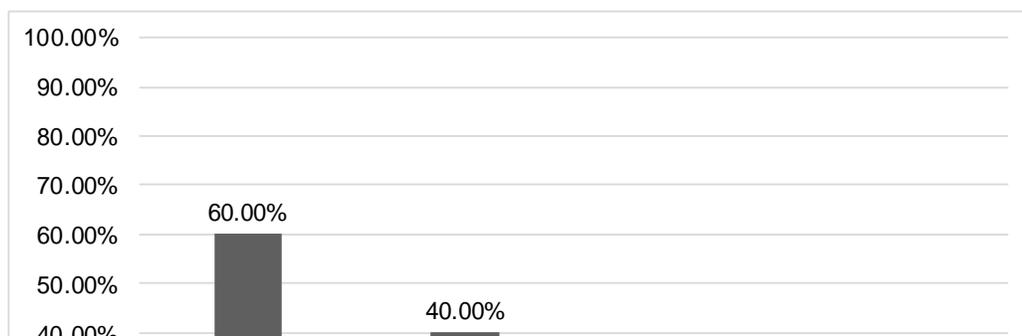
Perolehan data juga dilengkapi oleh hasil penjabaran dari pernyataan yang kedua :

Tabel 4.11 Hasil kuesioner indikator kegiatan dalam *bank mini* menambah semangat jiwa dalam melayani nasabah sesuai dengan standart layanan (pernyataan kedua)

Pernyataan	Pilihan Jawaban	F	%
<i>Bank Mini</i> memberikan dampak positif terhadap kemampuan saya dalam melayani nasabah.	Sangat Setuju	18	60,00 %
	Setuju	12	40,00 %
	Tidak Setuju	0	0,00 %
	Sangat tidak setuju	0	0,00 %
	Total	30	100 %

Dari tabel tersebut, dapat dilihat sebanyak 18 (delapan belas) responden (60,00%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak 12 (dua belas) responden (40,00%) menyatakan setuju dan tidak ada yang memilih untuk tidak setuju atau sangat tidak setuju. Perolehan data diatas akan digambarkan melalui grafik berikut :

Grafik 4.9 Grafik data indikator kegiatan dalam *bank mini* menambah semangat jiwa dalam melayani nasabah sesuai dengan standart layanan (pernyataan kedua)



Grafik di atas dapat menggambarkan persentase dari hasil data kuesioner yang diperoleh. Sehingga data tersebut dapat dianalisis dengan penjumlahan skor dari persamaan makna kedua jawaban “sangat setuju” dan “setuju” yaitu 60,00% ditambah 40,00% dengan total sebesar 100% yang menyatakan bahwa *bank mini* sangat baik dalam memberikan dampak positif terhadap kemampuan peserta dalam melayani nasabah.

2. *Bank Mini* sebagai Motivator Peserta dalam Mengikuti Pelatihan Teller Excellence

Perolehan data dari kategori *Bank Mini* sebagai motivator peserta dalam mengikuti pelatihan *Teller Excellence* melalui 4 (empat) indikator dengan 7 (tujuh) pernyataan kuesioner. Keseluruhan data dalam kategori ini akan dijabarkan sebagai berikut:

2.1 *Bank Mini* menambah daya tarik peserta dalam mengikuti kegiatan pelatihan

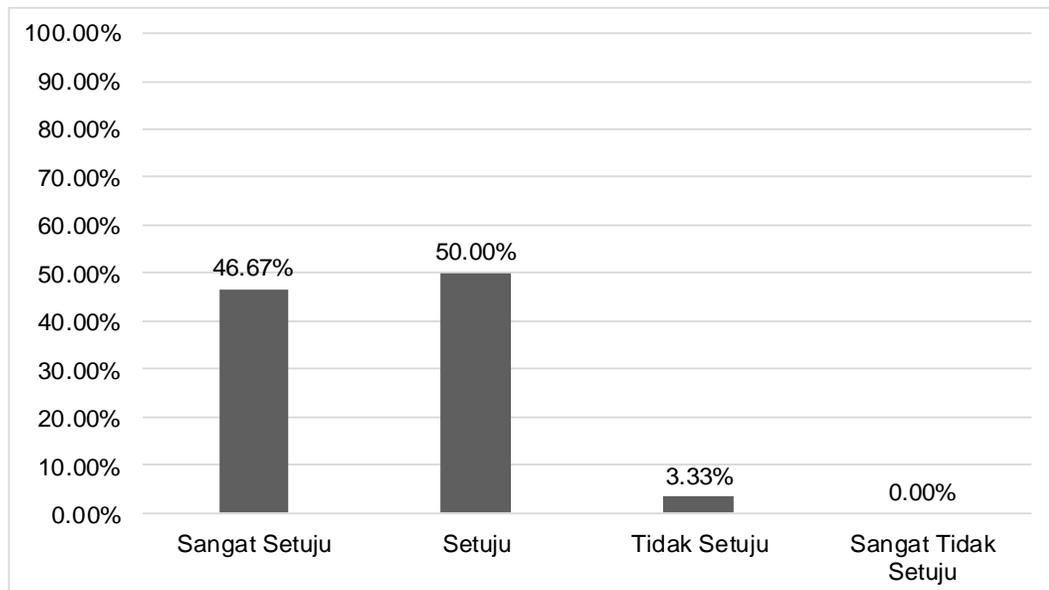
Dalam indikator ini, terbagi menjadi 2 (dua) pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Berikut ialah penjabaran data dari masing-masing pernyataan:

Tabel 4.12 Perolehan data dalam indikator *bank mini* menambah daya tarik peserta dalam mengikuti kegiatan pelatihan (pernyataan pertama)

Pernyataan	Pilihan Jawaban	F	%
Saya tertarik untuk menambah kemampuan saya dalam melayani nasabah di <i>Bank Mini</i> .	Sangat Setuju	14	46,67 %
	Setuju	15	50,00 %
	Tidak Setuju	1	3,33,00 %
	Sangat tidak setuju	0	0,00 %
	Total	30	100 %

Dari tabel tersebut, dapat dilihat kurang dari setengah jumlah responden sebanyak 14 (empat belas) responden (46,67%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak setengah dari jumlah responden, 15 (lima belas) responden (50,00%) menyatakan setuju dan 1 (satu) dari responden menyatakan tidak setuju (3,33%) dan tidak ada yang memilih sangat tidak setuju. Perolehan data diatas akan digambarkan melalui grafik berikut :

Grafik 4.10 Grafik data indikator *Bank Mini* menambah daya tarik peserta dalam mengikuti kegiatan pelatihan



Grafik di atas dapat menggambarkan persentase dari hasil data kuesioner yang diperoleh. Sehingga data tersebut dapat dianalisis dengan penjumlahan skor dari persamaan makna jawaban “Sangat Setuju” dan “Setuju” yaitu 46,67% ditambah 50,00% dengan total sebesar 96,67% yang menyatakan bahwa *Bank Mini* sangat baik membuat peserta tertarik untuk menambah kemampuannya dalam melayani nasabah. Sebanyak 3,33% sisanya menyatakan tidak setuju bahwa *Bank Mini* membuat peserta tertarik untuk menambah kemampuannya dalam melayani nasabah.

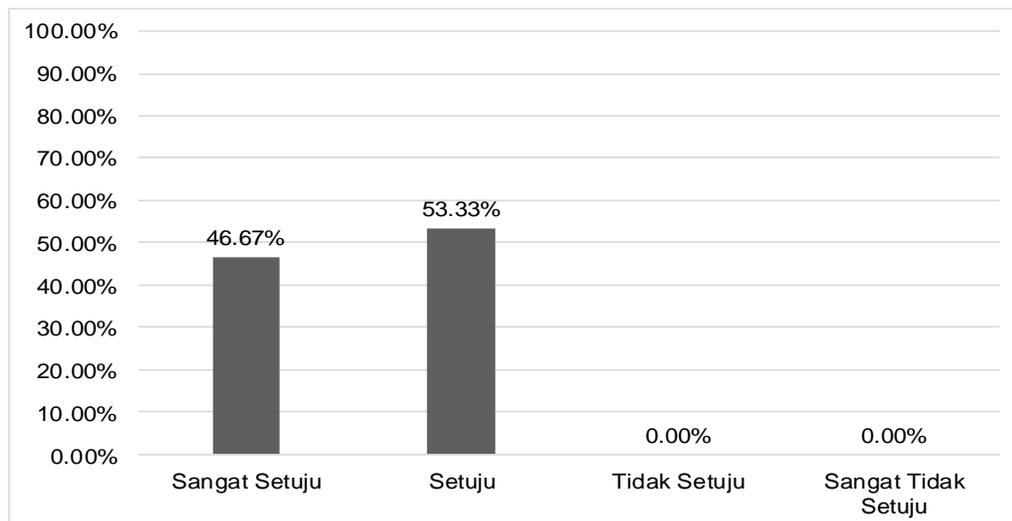
Perolehan data juga dilengkapi oleh hasil penjabaran dari pernyataan yang kedua :

Tabel 4.13 *Bank Mini* menambah daya tarik peserta dalam mengikuti kegiatan (pernyataan kedua)

Pernyataan	Pilihan Jawaban	F	%
Pelatihan dengan menggunakan <i>bank mini</i> membuat kegiatan pelatihan tidak membosankan.	Sangat Setuju	14	46,67 %
	Setuju	16	53,33 %
	Tidak Setuju	0	0,00 %
	Sangat tidak setuju	0	0,00 %
	Total	30	100 %

Dari tabel tersebut, dapat dilihat lebih dari setengah jumlah responden sebanyak 14 (empat belas) responden (46,67%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak 16 (enam belas) responden (53,33%) menyatakan setuju. Tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju dan sangat tidak setuju. Perolehan data diatas akan digambarkan melalui grafik berikut :

Grafik 4.11 Grafik data indikator *Bank Mini* menambah daya tarik peserta dalam mengikuti kegiatan (pernyataan kedua)



Grafik di atas dapat menggambarkan persentase dari hasil data kuesioner yang diperoleh. Sehingga data tersebut dapat dianalisis dengan penjumlahan skor dari persamaan makna jawaban “Sangat Setuju” dan “Setuju” yaitu 46,67% ditambah 53,33% dengan total sebesar 100% yang menyatakan bahwa pelatihan dengan menggunakan *bank mini* membuat kegiatan pelatihan tidak membosankan..

Hasil data juga diperoleh dari wawancara yang dilakukan oleh kedua instruktur dalam pelatihan ini. Berikut ialah hasil wawancara yang sudah didapatkan:

Tabel 4.14 Hasil wawancara dengan instruktur dalam indikator *bank mini* menambah daya tarik peserta dalam mengikuti kegiatan pelatihan

Pernyataan	Narasumber 1	Narasumber 2
Menurut anda, apakah dengan pemanfaatan <i>bank mini</i> dalam pelatihan ini menambah daya tarik peserta dalam mengikuti pelatihan ?	Ya, memang seharusnya <i>bank mini</i> dimanfaatkan dapat menambah daya tarik peserta dalam mengikuti kegiatan <i>roleplay</i> , karena peserta merasa gambaran yang didapatkan tentang pekerjaan mereka jadi lebih nyata dan detail	Ya, memanfaatkan <i>bank mini</i> dalam <i>roleplay</i> memang dapat menambahkan daya tarik bagi sebagian peserta, khususnya peserta yang baru pertama kali mengikuti kegiatan di <i>bank mini</i> , namun untuk peserta yang sudah berkali-kali mengikuti <i>roleplay</i> dalam <i>bank mini</i> membuat mereka sudah

		tidak asing lagi dalam <i>bank mini</i> .
--	--	--

Hasil data juga diperlengkapi dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti. Peneliti mengamati bahwa banyak sebagian besar merasa antusias dan aktif dalam pelaksanaan *roleplay* tersebut. Semua peserta berusaha melayani nasabah dengan sempurna dan sesuai dengan standar layanan bank. Terdapat beberapa peserta lain yang terlihat canggung ketika direkam oleh video dan diamati langsung oleh instruktur, namun semuanya dapat berjalan dengan lancar.

Dari keseluruhan data yang diperoleh, *bank mini* sangat baik dalam menambah daya tarik peserta untuk melayani nasabah pada kegiatan *roleplay* dan *bank mini* cukup baik untuk membuat pelatihan tidak membosankan.

2.2 Peserta merasa senang saat pelatihan dengan menggunakan *bank mini*

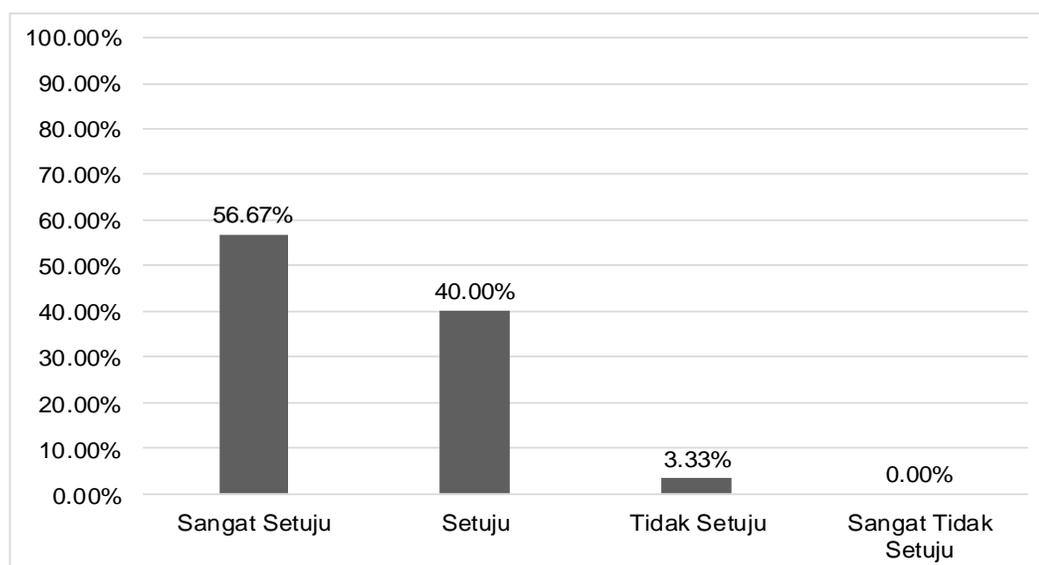
Dalam indikator yang kedua, terbagi menjadi 2 (dua) pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Berikut ialah penjabaran data dari masing-masing pernyataan:

Tabel 4.15 Perolehan data dalam indikator peserta merasa senang saat pelatihan dengan menggunakan *bank mini* (pernyataan pertama)

Pernyataan	Pilihan Jawaban	F	%
Melakukan kegiatan dalam <i>Bank Mini</i> lebih menyenangkan dibandingkan melakukan kegiatan di dalam kelas.	Sangat Setuju	17	56,67 %
	Setuju	12	40,00 %
	Tidak Setuju	1	3,33 %
	Sangat tidak setuju	0	0,00 %
	Total	30	100 %

Dari tabel tersebut, dapat dilihat lebih dari setengah jumlah responden sebanyak 17 (tujuh belas) responden (56,67%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak 12 (dua belas) responden (40,00%) menyatakan setuju dan 1 (satu) dari responden (3,33%) menyatakan tidak setuju dan tidak ada yang memilih sangat tidak setuju. Perolehan data diatas akan digambarkan melalui grafik berikut :

Grafik 4.13 Grafik data indikator peserta merasa senang saat pelatihan dengan menggunakan *bank mini* (pernyataan pertama)



Grafik di atas dapat menggambarkan persentase dari hasil data kuesioner yang diperoleh. Sehingga data tersebut dapat dianalisis dengan penjumlahan skor dari persamaan makna jawaban “Sangat Setuju” dan “Setuju” yaitu 56,67% ditambah 40,00% dengan total sebesar 96,67% yang menyatakan bahwa melakukan kegiatan dalam *bank mini* lebih menyenangkan dibandingkan melakukan kegiatan di dalam kelas.. Sebanyak 3,33% sisanya menyatakan tidak setuju bahwa melakukan kegiatan dalam *Bank Mini* lebih menyenangkan dibandingkan melakukan kegiatan di dalam kelas.

Perolehan data juga dilengkapi oleh hasil penjabaran dari pernyataan yang kedua :

Tabel 4.16 Peserta merasa senang saat pelatihan dengan menggunakan *Bank Mini* (pernyataan kedua)

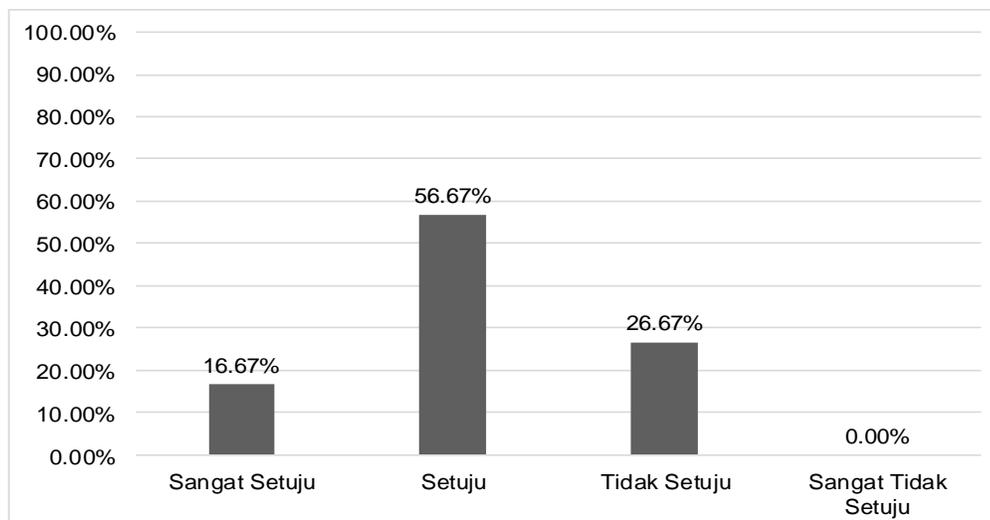
Pernyataan	Pilihan Jawaban	F	%
Melakukan kegiatan dalam <i>Bank Mini</i> membuat perasaan saya lebih tenang dibandingkan melakukan kegiatan di dalam kelas.	Sangat Setuju	5	16,67 %
	Setuju	17	56,67 %
	Tidak Setuju	8	26,67 %
	Sangat tidak setuju	0	0,00 %
	Total	30	100 %

Dari tabel tersebut, dapat dilihat jumlah terkecil responden sebanyak 5 (lima) responden (16,67%) menyatakan setuju. Sebanyak lebih dari

setengah jumlah responden 17 (tujuh belas) responden (56,67%) menyatakan sangat setuju dan 8 (delapan) dari responden menyatakan tidak setuju (26,67%) dan tidak ada yang memilih untuk sangat tidak setuju.

Perolehan data diatas akan digambarkan melalui grafik berikut :

Grafik 4.14 Grafik data indikator peserta merasa senang saat pelatihan dengan menggunakan *bank mini* (pernyataan kedua)



Grafik di atas dapat menggambarkan persentase dari hasil data kuesioner yang diperoleh. Sehingga data tersebut dapat dianalisis dengan penjumlahan skor dari persamaan makna jawaban “Sangat Setuju” dan “Setuju” yaitu 16,67% ditambah 46,67% dengan total sebesar 73,33% yang menyatakan bahwa melakukan kegiatan dalam *bank mini* cukup baik untuk membuat peserta lebih tenang dibandingkan melakukan kegiatan di dalam

kelas. Sebanyak 26,67% sisanya menyatakan tidak setuju bahwa melakukan kegiatan dalam *Bank Mini* membuat peserta lebih tenang dibandingkan melakukan kegiatan di dalam kelas.

Hasil data juga diperoleh dari hasil wawancara terhadap kedua instruktur dalam pelatihan tersebut. Berikut ialah hasil wawancara tersebut:

Tabel 4.17 Hasil wawancara dengan instruktur dalam indikator peserta merasa senang saat pelatihan dengan menggunakan *Bank Mini*

Pernyataan	Narasumber 1	Narasumber 2
Bagaimana cara anda untuk membuat peserta merasa senang dan antusias melakukan kegiatan di dalam <i>bank mini</i> ?	Sebagian peserta mungkin merasa senang karena peserta terlibat aktif dalam kegiatan tersebut. Berbeda dengan kegiatan di kelas dimana peserta hanya duduk diam mendengarkan, sehingga ketika mereka diberikan waktu dalam melakukan apa yang sudah mereka dengar sebelumnya , mereka akan lebih antusias.	Selama melakukan kegiatan <i>roleplay</i> banyak peserta yang memang antusias dan ada juga yang terlihat gugup, masing-masing hal tersebut diakibatkan dari segi kesiapan mereka dalam mencerna materi yang sudah didapat. Ada juga beberapa peserta yang hanya takut pada nilai yang akan didapatkan, sehingga mungkin yang saya lakukan adalah memberikan pernyataan bahwa nilai yang

		mereka dapat tidak akan mengurangi gaji mereka melainkan menambah kinerja mereka lebih baik lagi.
--	--	---

Hasil wawancara instruktur dan penjabaran data kuesioner dapat disimpulkan bahwa melakukan kegiatan dalam *bank mini* lebih menyenangkan dibandingkan kegiatan dalam kelas. Meskipun menyenangkan tidak berarti juga dapat memberi ketenangan kepada peserta, karena ada beberapa faktor seperti kesiapan dan tujuan peserta yang hanya berorientasi pada perolehan nilai yang didapat di akhir pelatihan.

2.3 *Bank mini* menambah semangat peserta dalam mengikuti kegiatan dengan mempraktekkan beberapa materi pelatihan

Dalam indikator yang ketiga, diperoleh dari 1 (satu) pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Berikut ialah penjabaran data dari pernyataan:

Tabel 4.18 Perolehan data dalam indikator *bank mini* menambah semangat peserta dalam mengikuti praktek beberapa materi pelatihan

Dari tabel tersebut, dapat dilihat kurang dari setengah jumlah responden

Pernyataan	Pilihan Jawaban	F	%
Saya lebih bersemangat untuk mempraktekkan teori pelatihan yang sudah saya pelajari sebelumnya seperti menghitung uang dengan cepat.	Sangat Setuju	14	46,67 %
	Setuju	15	50,00 %
	Tidak Setuju	1	3,33 %
	Sangat tidak setuju	0	0,00 %
	Total	30	100 %

sebanyak 14 (empat belas) responden (46,67%) menyatakan sangat setuju.

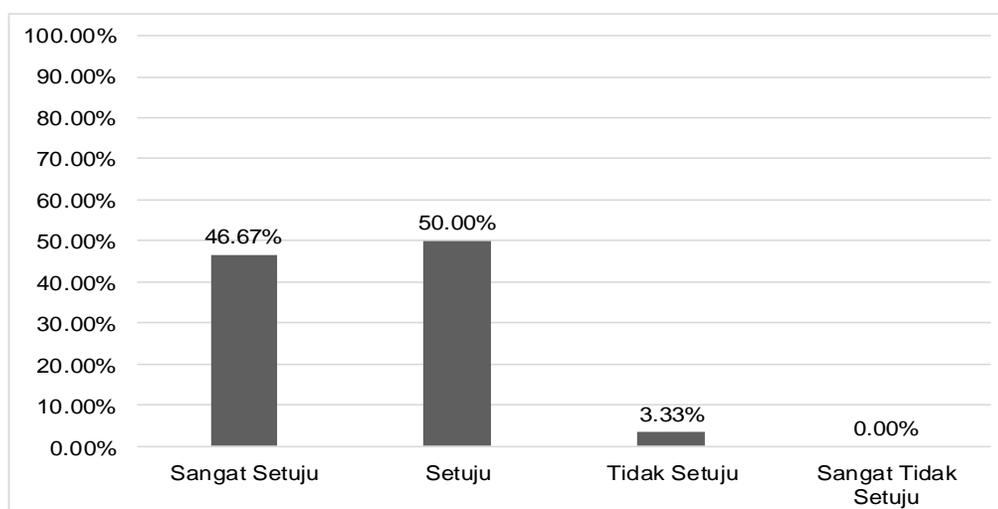
Sebanyak setengah jumlah responden 15 (lima belas) responden (50,00%)

menyatakan setuju dan 1 (satu) dari responden menyatakan tidak setuju

(3,33%) dan tidak ada yang memilih sangat tidak setuju. Perolehan data

diatas akan digambarkan melalui grafik berikut :

Grafik 4.15 Grafik data indikator *bank mini* menambah semangat peserta dalam mengikuti praktek beberapa materi pelatihan



Grafik di atas dapat menggambarkan persentase dari hasil data kuesioner yang diperoleh. Sehingga data tersebut dapat dianalisis dengan penjumlahan skor dari persamaan makna jawaban “Sangat Setuju” dan “Setuju” yaitu 46,67% ditambah 50,00% dengan total sebesar 96,67% yang menyatakan bahwa peserta lebih bersemangat untuk mempraktekkan teori pelatihan yang sudah dipelajari sebelumnya seperti menghitung uang dengan cepat pada saat berada dalam *bank mini*. Sebanyak 3,33% sisanya menyatakan tidak setuju bahwa peserta lebih bersemangat untuk mempraktekkan teori pelatihan yang sudah dipelajari sebelumnya.

Hasil data juga diperoleh dari hasil wawancara terhadap kedua instruktur dalam pelatihan tersebut. Berikut ialah hasil wawancara tersebut:

Tabel 4.19 Hasil wawancara dengan instruktur dalam indikator *bank mini* menambah semangat peserta dalam mengikuti kegiatan dengan mempraktekkan beberapa materi pelatihan

Pernyataan	Narasumber 1	Narasumber 2
Menurut anda, apakah semangat peserta dalam pelatihan bertambah pada saat berada dalam <i>bank mini</i> ?	Untuk semangat tidak ada perbedaan yang signifikan. Semua terlihat aktif, tidak ada yang mengantuk .	Selama mereka masih aktif dan antusias dalam melaksanakan <i>roleplay</i> , saya rasa itu semangat mereka.

Kesimpulan dari kedua pendapat dari instruktur menyatakan bahwa peserta lebih bersemangat dalam mempraktekkan materi pelatihan.

Semangat tersebut dapat dibuktikan dari keaktifan peserta dan antusias yang peserta tunjukkan di dalam *bank mini*.

Hasil data juga dilengkapi oleh hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti. Peneliti mengamati bahwa selama pelaksanaan *roleplay* peserta terlihat nyaman dan tenang. Semua kegiatan *roleplay* dapat berjalan dengan lancar tanpa ada kendala sedikitpun. Tidak ada hambatan yang berarti selama peserta mempraktekkan yang diperintahkan oleh instruktur.

2.4 *Bank Mini* menambah inisiatif peserta dalam mencari tahu lebih dalam tentang materi pelatihan .

Dalam indikator yang terakhir, terbagi menjadi 2 (dua) pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Berikut ialah penjabaran data dari masing-masing pernyataan:

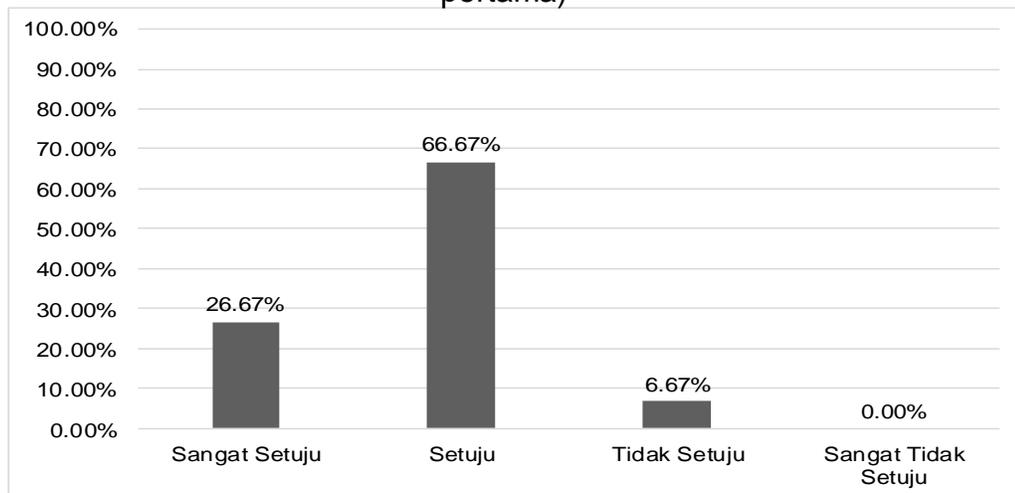
Tabel 4.20 Perolehan data dalam indikator *bank mini* menambah inisiatif peserta dalam mencari tahu lebih dalam tentang materi pelatihan (pernyataan pertama)

Dari tabel tersebut, dapat dilihat jumlah responden sebanyak 8 (delapan) responden (26,67%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak lebih dari setengah jumlah responden 20 (dua puluh) responden (66,67%)

Pernyataan	Pilihan Jawaban	F	% ¹⁰⁴
Pada saat berada dalam <i>Bank Mini</i> , saya memiliki inisiatif untuk menambah kemampuan saya mengenai <i>handling complain</i> terhadap nasabah	Sangat Setuju	8	26,67 %
	Setuju	20	66,67 %
	Tidak Setuju	2	6,67 %
	Sangat tidak setuju	0	0,00 %
	Total	30	100 %

menyatakan setuju dan 2 (dua) dari responden menyatakan tidak setuju (6,67%) dan tidak ada yang memilih untuk sangat tidak setuju. Perolehan data diatas akan digambarkan melalui grafik berikut :

Grafik 4.16 Grafik data indikator *bank mini* menambah inisiatif peserta dalam mencari tahu lebih dalam tentang materi pelatihan (pernyataan pertama)



Grafik di atas dapat menggambarkan persentase dari hasil data kuesioner yang diperoleh. Sehingga data tersebut dapat dianalisis dengan penjumlahan skor dari persamaan makna jawaban “Sangat Setuju” dan “Setuju” yaitu 26,67% ditambah 66,67% dengan total sebesar 93,34% yang menyatakan bahwa *bank mini* sangat baik untuk membuat peserta lebih inisiatif untuk menambah kemampuan peserta mengenai *handling complain*

terhadap nasabah. Sebanyak 6,67% sisanya menyatakan tidak setuju bahwa *bank mini* sangat baik untuk membuat peserta lebih inisiatif untuk menambah kemampuan peserta mengenai *handling complain* terhadap nasabah.

Perolehan data juga dilengkapi oleh hasil penjabaran dari pernyataan yang kedua :

Tabel 4.21 Perolehan data dalam indikator menambah inisiatif peserta dalam mencari tahu lebih dalam tentang materi pelatihan (pernyataan kedua)

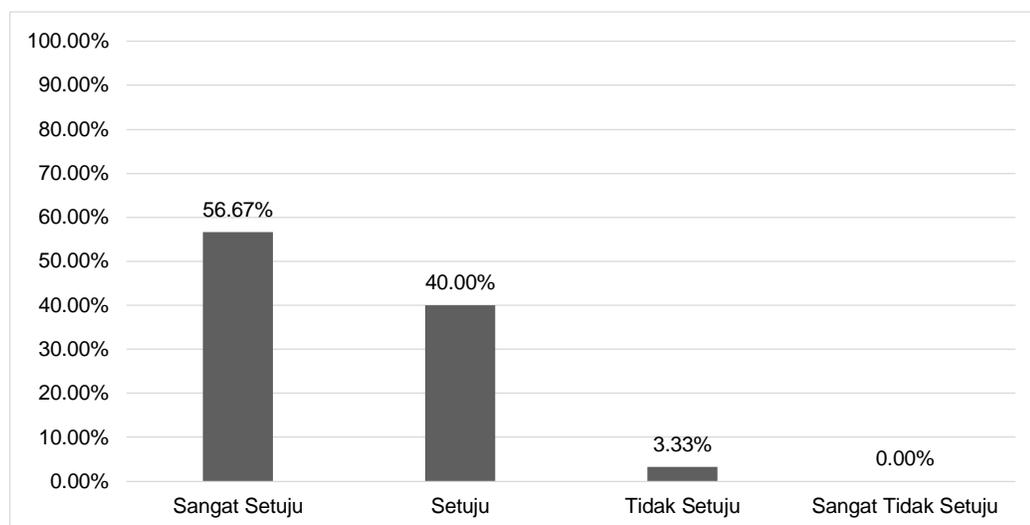
Pernyataan	Pilihan Jawaban	F	%
Segala sesuatu yang ada di dalam <i>Bank Mini</i> dapat saya gunakan untuk mempraktekkan kegiatan yang relevan dengan pekerjaan saya	Sangat Setuju	17	56,67 %
	Setuju	12	40,00 %
	Tidak Setuju	1	3,33 %
	Sangat tidak setuju	0	0,00 %
	Total	30	100 %

Dari tabel tersebut, dapat dilihat lebih dari setengah jumlah responden sebanyak 17 (tujuh belas) responden (56,67%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak kurang dari setengah jumlah responden 12 (dua belas) responden (40,00%) menyatakan setuju dan 1 (satu) responden

menyatakan tidak setuju (3,33%) dan tidak ada yang memilih tidak setuju.

Perolehan data diatas akan digambarkan melalui grafik berikut :

Grafik 4.17 Grafik data indikator *bank mini* menambah inisiatif peserta dalam mencari tahu lebih dalam tentang materi pelatihan (pernyataan kedua)



Grafik di atas dapat menggambarkan persentase dari hasil data kuesioner yang diperoleh. Sehingga data tersebut dapat dianalisis dengan penjumlahan skor dari persamaan makna jawaban “Sangat Setuju” dan “Setuju” yaitu 56,67% ditambah 40,00% dengan total sebesar 96,67% yang menyatakan bahwa alat penunjang dalam *bank mini* sangat baik untuk peserta gunakan dalam mempraktekkan kegiatan yang relevan dengan pekerjaannya. Sebanyak 3,3% sisanya menyatakan tidak setuju bahwa alat penunjang dalam *bank mini* sangat baik untuk peserta gunakan dalam mempraktekkan kegiatan yang relevan dengan pekerjaannya.

Hasil data juga diperoleh dari hasil wawancara terhadap kedua instruktur dalam pelatihan tersebut. Berikut ialah hasil wawancara tersebut:

Tabel 4.22 Hasil wawancara dengan instruktur dalam indikator Menambah inisiatif peserta dalam mencari tahu lebih dalam tentang materi pelatihan

Pernyataan	Narasumber 1	Narasumber 2
Menurut pengalaman anda sebagai instruktur, apa yang menjadi perbedaan pada peserta saat pelatihan dalam ruangan dengan melakukan kegiatan dalam <i>bank mini</i> khususnya mengenai inisiatif peserta untuk mencari tahu lebih dalam lagi mengenai materi pelatihan?	Perbedaannya peserta menjadi lebih aktif untuk bertanya , karena mereka sudah melakukan kegiatan secara sadar, sehingga mereka dapat menemukan sendiri apa kira-kira hambatan yang mereka alami ketika mereka terjun langsung dengan sistem yang ada pada <i>bank mini</i> .	Tanya jawab antara peserta dengan instruktur lebih intens bila berada dalam <i>bank mini</i> . Mereka lebih antusias bertanya ketika ada contoh nyata di depan mereka, sehingga mereka dapat meluruskan pemahaman yang sudah mereka dapat di dalam ruang kelas dengan pengalaman yang sudah mereka rasakan dalam <i>bank mini</i> .

Kesimpulan dari kedua pernyataan instruktur menyatakan bahwa peserta menjadi lebih aktif bertanya ketika peserta sudah memiliki pengalaman yang dapat membuat peserta menemukan sendiri hambatan dan kekurangan yang peserta alami sehingga menimbulkan pertanyaan.

Hasil data juga diperkuat oleh hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti . Peneliti mengamati bahwa setiap peserta yang sudah mempraktekkan kegiatan pasti memiliki pertanyaan. Pertanyaan banyak timbul dari hasil kegiatan praktek dan umpan balik yang diberikan oleh instruktur kepada masing-masing peserta.

Sehingga dari seluruh penjabaran data diatas dapat disimpulkan bahwa *bank mini* sebagai media pelatihan mampu memberikan pengaruh terhadap inisiatif peserta menjadi lebih aktif dalam mencari informasi lebih dalam lagi mengenai materi pelatihan dan lingkup pekerjaannya sebagai seorang *teller*

3. Pemanfaatan *Bank Mini* sebagai alat berpikir dan memecahkan masalah baik yang sudah terjadi ataupun yang akan datang.

Perolehan data dari kategori *Bank Mini* sebagai alat berpikir dan memecahkan masalah baik yang sudah terjadi ataupun yang akan datang diperoleh melalui 3 (tiga) indikator dengan 3 (tiga) pernyataan. Keseluruhan kategori ini dijabarkan sebagai berikut:

3.1 *Bank Mini* membantu peserta dalam menyelesaikan perintah/tugas yang diberikan instruktur

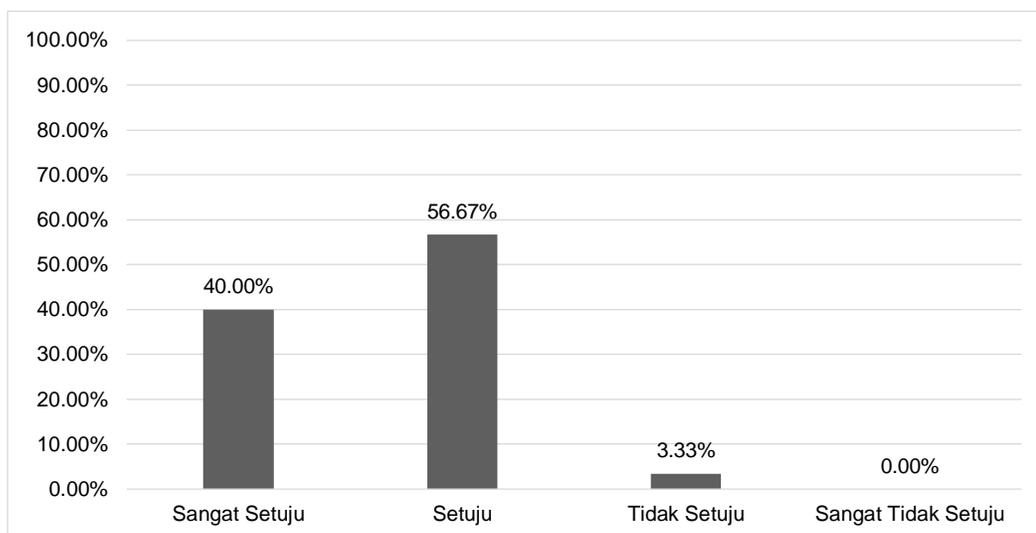
Dalam indikator ini, diperoleh dari 1 (satu) pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Berikut ialah penjabaran data dari masing-masing pernyataan:

Tabel 4.23 Perolehan data dalam indikator *bank mini* membantu peserta dalam menyelesaikan perintah/tugas yang diberikan instruktur

Pernyataan	Pilihan Jawaban	F	%
Dengan adanya <i>Bank Mini</i> dapat membantu saya menyelesaikan tugas yang diberikan dalam pelatihan	Sangat Setuju	12	40,00 %
	Setuju	17	56,67 %
	Tidak Setuju	1	3,33 %
	Sangat tidak setuju	0	0,00 %
	Total	30	100 %

Dari tabel tersebut, dapat dilihat kurang dari setengah jumlah responden sebanyak 12 (tujuh belas) responden (40,00%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak lebih dari setengah jumlah responden 17 (tujuh belas) responden (56,67%) menyatakan setuju dan 1 (satu) dari responden menyatakan tidak setuju (3,33%) dan tidak ada yang memilih untuk tidak setuju. Perolehan data diatas akan digambarkan melalui grafik berikut :

Grafik 4.18 Grafik data indikator *Bank Mini* membantu peserta dalam menyelesaikan perintah/tugas yang diberikan instruktur



Grafik di atas dapat menggambarkan persentase dari hasil data kuesioner yang diperoleh. Sehingga data tersebut dapat dianalisis dengan penjumlahan skor dari persamaan makna jawaban “Sangat Setuju” dan “Setuju” yaitu 40,00% ditambah 56,67% dengan total sebesar 96,67% yang menyatakan bahwa *bank mini* sangat baik untuk membantu peserta menyelesaikan tugas yang diberikan dalam pelatihan. Sebanyak 3,33% sisanya menyatakan tidak setuju bahwa *bank mini* sangat baik untuk membantu peserta menyelesaikan tugas yang diberikan dalam pelatihan.

Hasil data juga diperoleh dari hasil wawancara terhadap kedua instruktur dalam pelatihan tersebut. Berikut ialah hasil wawancara tersebut:

Tabel 4.24 Hasil wawancara dengan instruktur dalam indikator Menambah inisiatif peserta dalam mencari tahu lebih dalam tentang materi pelatihan

Pernyataan	Narasumber 1	Narasumber 2
------------	--------------	--------------

<p>Dengan memanfaatkan <i>bank mini</i>, sejauh mana peserta mampu dalam melakukan tugas yang diberikan pada pelatihan ?</p>	<p>Pasti sangat membantu peserta karena <i>bank mini</i> yang digunakan sudah dilengkapi dengan alat penunjang kerja seperti mesin uang, beberapa set komputer dengan system asli , uang asli dan palsu dan lainnya.</p>	<p>Kelengkapan bank mini dalam Mandiri University ini memang sudah kita atur sebaik mungkin dan sesuai dengan system transaksi yang kami lakukan dengan tujuan peserta bisa langsung menyelesaikan tugas tanpa ada hambatan sekecil mungkin.</p>
--	--	--

Hasil wawancara dari kedua instruktur menyimpulkan bahwa *bank mini* dengan komponen penunjang pekerjaan yang lengkap sangat membantu peserta dalam menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan materi pelatihan yang sudah diajarkan. Hasil wawancara juga dilengkapi oleh hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti. Peneliti mengamati bahwa peserta dapat menyelesaikan tugas dengan baik yang dapat diketahui dari hasil impan balik yang diberikan oleh instruktur setelah peserta menyelesaikan tugasnya. Dari segi ketersediaan alat dan media lain yang menjadi komponen sistem pekerjaan, semua peserta hampir sama sekali tidak menemui kesulitan .

Data dalam indikator ini diperkuat juga dengan hasil analisis dokumen yang peneliti dapatkan dari *Mandiri University* yaitu GBPP pelatihan *Teller*

Excellence. Dari hasil analisis dokumen terdapat dalam tujuan khusus instruksional peserta diberi tugas utama yaitu melayani nasabah sesuai dengan standart layanan. Tugas tersebut dilakukan peserta di dalam bank mini.

3.2 Peserta mampu memecahkan masalah yang biasa dialami oleh nasabah saat berada pada *bank mini*.

Dalam indikator ini, diperoleh dari 1 (satu) pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Berikut ialah penjabaran data dari masing-masing pernyataan:

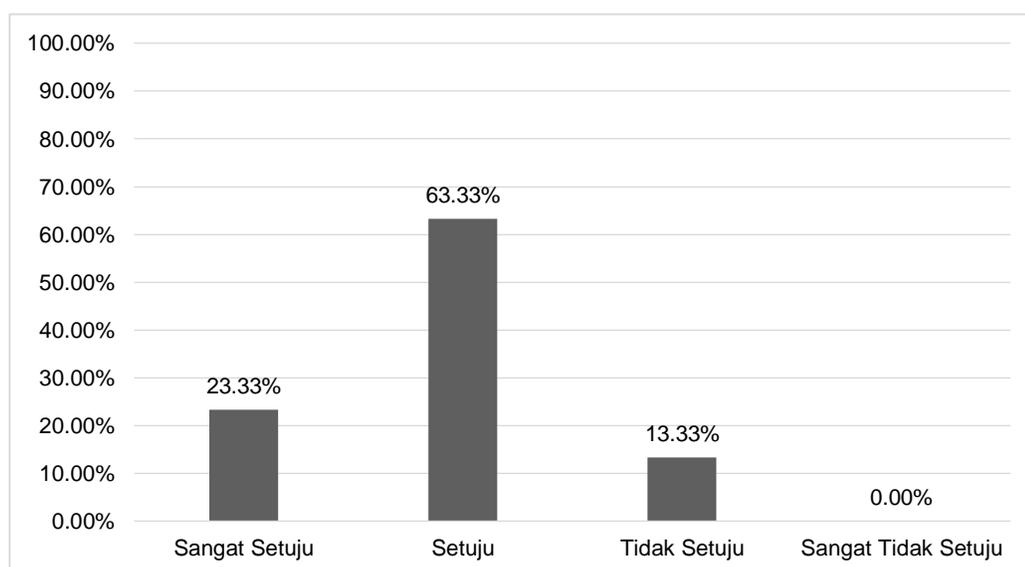
Tabel 4.25 Perolehan data dalam indikator peserta mampu memecahkan masalah yang biasa dialami oleh nasabah saat berada pada *Bank Mini*

Pernyataan	Pilihan Jawaban	F	%
<i>Bank Mini</i> membantu saya untuk mencari solusi untuk memecahkan masalah yang saya hadapi dalam melayani nasabah.	Sangat Setuju	7	23,33 %
	Setuju	19	63,33 %
	Tidak Setuju	4	13,33 %
	Sangat tidak setuju	0	0,00 %
	Total	30	100 %

Dari tabel tersebut, dapat dilihat kurang dari setengah jumlah responden sebanyak 7 (tujuh) responden (23,33%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak lebih dari setengah jumlah responden 19 (sembilan belas)

responden (63,33%) menyatakan setuju dan 4 (empat) dari responden menyatakan tidak setuju (13,33%) dan tidak ada yang memilih untuk tidak setuju. Perolehan data diatas akan digambarkan melalui grafik berikut :

Grafik 4.19 Grafik data indikator peserta mampu memecahkan masalah yang biasa dialami oleh nasabah saat berada pada *Bank Mini*



Grafik di atas dapat menggambarkan persentase dari hasil data kuesioner yang diperoleh. Sehingga data tersebut dapat dianalisis dengan penjumlahan skor dari persamaan makna jawaban “Sangat Setuju” dan “Setuju” yaitu 23,33% ditambah 63,33% dengan total sebesar 86,66% yang menyatakan bahwa *bank mini* sangat baik dalam membantu peserta mencari solusi untuk memecahkan masalah yang peserta hadapi dalam melayani nasabah. Sebanyak 13,33% sisanya menyatakan tidak setuju bahwa *bank mini* sangat baik baik dalam membantu peserta mencari solusi untuk memecahkan masalah yang peserta hadapi dalam melayani nasabah.

Hasil data juga diperkuat oleh hasil analisis dokumen yang dilakukan oleh peneliti yaitu GBPP Pelatihan *Teller Excellence* dimana tertulis bahwa di dalam *bank mini* peserta diberi skill (pengetahuan) tertentu sesuai dengan kasus yang dihadapi. Hal tersebut dilakukan dalam berjalannya metode *roleplay* sesuai dengan arahan instruktur mengenai standar layanan nasabah.

Lingkungan *bank mini* dan peranan seorang nasabah membuat peserta seperti berada di pekerjaan yang nyata sehingga peserta bisa memanfaatkan hal tersebut untuk berlatih dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Hal tersebut akan berjalan dengan baik dengan dampingan dari instruktur. Sehingga kesimpulan dari data yang dijabarkan ialah *bank mini* bermanfaat dalam memecahkan masalah yang dihadapi oleh peserta dalam melayani nasabah.

3.3 Peserta mampu mengantisipasi masalah yang kemungkinan akan terjadi dalam pelayanan terhadap nasabah.

Dalam indikator ini, diperoleh dari 1 (satu) pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Berikut ialah penjabaran data dari masing-masing pernyataan:

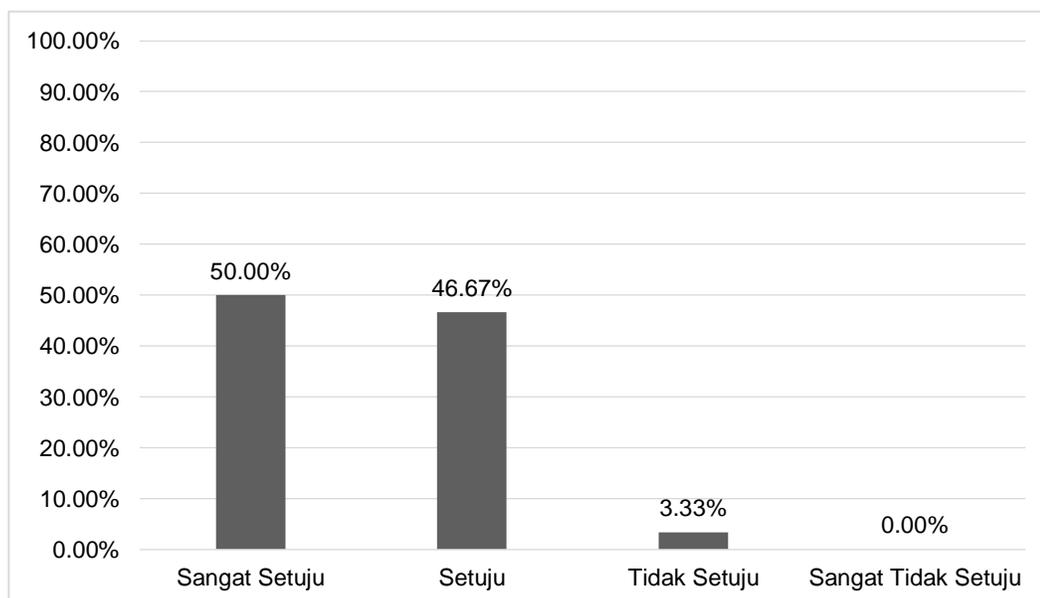
Tabel 4.26 Perolehan data dalam indikator peserta mampu mengantisipasi masalah yang kemungkinan akan terjadi dalam pelayanan terhadap nasabah

Dari tabel tersebut, dapat dilihat setengah jumlah responden sebanyak 15 (lima belas) responden (50,00%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak

Pernyataan	Pilihan Jawaban	F	%
<i>Bank Mini</i> membantu saya untuk mengantisipasi masalah yang kemungkinan akan terjadi pada saat bertemu langsung dengan nasabah.	Sangat Setuju	15	50,00 %
	Setuju	14	46,67 %
	Tidak Setuju	1	3,33 %
	Sangat tidak setuju	0	0,00 %
	Total	30	100 %

lebih dari setengah jumlah responden 14 (empat belas) responden (46,67%) menyatakan setuju dan 1 (satu) dari responden menyatakan tidak setuju (3,33%) dan tidak ada yang memilih untuk tidak setuju. Perolehan data diatas akan digambarkan melalui grafik berikut :

Grafik 4.20 Grafik data indikator peserta mampu mengantisipasi masalah yang kemungkinan akan terjadi dalam pelayanan terhadap nasabah.



Grafik di atas dapat menggambarkan persentase dari hasil data kuesioner yang diperoleh. Sehingga data tersebut dapat dianalisis dengan penjumlahan skor dari persamaan makna jawaban “Sangat Setuju” dan “Setuju” yaitu 50,00% ditambah 46,67% dengan total sebesar 96,67% yang menyatakan bahwa *bank mini* sangat baik dalam membantu peserta untuk mengantisipasi masalah yang kemungkinan akan terjadi pada saat bertemu langsung dengan nasabah. Sebanyak 3,33% sisanya menyatakan tidak setuju bahwa *bank mini* sangat baik dalam membantu peserta untuk mengantisipasi masalah yang kemungkinan akan terjadi pada saat bertemu langsung dengan nasabah.

Hasil data juga diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada 2 (dua) orang instruktur. Berikut hasil wawancara tersebut:

Tabel 4.27 Hasil wawancara dengan instruktur dalam indikator peserta mampu mengantisipasi masalah yang kemungkinan akan terjadi dalam pelayanan terhadap nasabah

Pernyataan	Narasumber 1	Narasumber 2
Dengan memanfaatkan <i>bank mini</i> , sejauh mana peserta mampu dalam memecahkan	Masalah yang paling sering dihadapi oleh <i>Teller</i> ialah selisih uang yang didapat antara jumlah uang	Hampir setiap masalah yang kemungkinan dihadapi memang diselesaikan dalam <i>bank mini</i> . Karena

<p>masalah yang kemungkinan akan terjadi dalam pekerjaan mereka?</p>	<p>yang nyata dengan jumlah uang yang tertera didalam system. <i>Bank mini</i> memiliki beberapa unit komputer dimana komputer tersebut sudah berisi sistem operasional <i>teller</i> tersebut. Maka dari itu, peserta bisa mengetahui permasalahan mereka . Salah satu contohnya ialah mereka akan mengetahui masalah dalam selisih uang dan mereka akan coba menelusuri kesalahan dan memperbaikinya.</p>	<p>kami benar-benar mengatur <i>bank mini</i> dan metode <i>roleplay</i> sesuai dengan pekerjaan yang mereka hadapi beserta resiko yang kemungkinan dapat terjadi. Sehingga setelah peserta terjun ke bank nyata, resiko dan masalah tersebut dapat diminimalisir terjadi.</p>
--	---	--

Data yang diperoleh dari peserta dapat ditarik kesimpulan bahwa *bank mini* dapat mereka manfaatkan dalam memecahkan masalah, begitu pula dari pernyataan instruktur bahwa *bank mini* memang sengaja dimanfaatkan untuk menghadapi masalah . Data diperkuat juga dari hasil observasi yang dilakukan peneliti pada saat pelatihan berlangsung, peneliti mengamati

bahwa peserta terlihat gugup namun bisa berbicara dengan lancar dan baik. Ketika peserta mengalami kesalahan, peserta mencoba langsung menanganinya. Penanganan peserta tersebut tetap dibantu oleh instruktur yang mengawasi.

4. Hubungan kinerja peserta pelatihan dengan kualitas pelayanan bank

Perolehan data dari kategori hubungan kinerja peserta pelatihan dengan kualitas pelayanan bank melalui 2 (dua) indikator dengan 2 (dua) pernyataan. Keseluruhan kategori ini dijabarkan sebagai berikut:

4.1 Pelatihan dengan *bank mini* memberi pengaruh terhadap kinerja peserta

Dalam indikator ini, data diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Berikut ialah hasil dari wawancara yang peneliti lakukan kepada 2 (dua) orang instruktur :

Tabel 4.28 Hasil wawancara dengan instruktur dalam indikator Peserta mampu mengantisipasi masalah yang kemungkinan akan terjadi dalam pelayanan terhadap nasabah

Pernyataan	Narasumber 1	Narasumber 2
Apakah pelatihan dengan memanfaatkan <i>bank mini</i> ini dapat memberikan pengaruh yang	<i>Bank Mini</i> sebagai media pelatihan bisa saja memberikan pengaruh yang	Banyak faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dari masing-masing peserta. Memanfaatkan roleplay

<p>signifikan terhadap kinerja peserta ?</p>	<p>signifikan terhadap kinerja peserta, namun yang lebih memberikan pengaruh besar ialah kegiatan <i>roleplay</i> dalam <i>bank mini</i> tersebut . Dalam <i>Mandiri Unversity</i>, kinerja peserta diukur setelah tiga bulan menjalani pelatihan. Maka dari itu cukup sulit untuk mengetahui pengaruh pemanfaatan <i>bank mini</i> secara signifikan karena mungkin ada pengaruh lain dalam kenaikan atau penurunan kinerja peserta tersebut.</p>	<p>dalam <i>bank mini</i> ini kemungkinan memberikan pengaruh meskipun tidak terlihat signifikan karena mungkin peserta akan lebih siap menghadapi nasabah karena sudah dibekali pengalaman sebelumnya.</p>
--	---	---

Terdapat dua pernyataan yang berbeda dari kedua instruktur, namun tidak ada yang dapat memberikan penjelasan akurat mengenai pengaruh

signifikan terhadap kinerja peserta dengan pemanfaatan *bank mini*. Hal tersebut didasari dari lamanya rentang waktu pengukuran kinerja peserta setelah selesai pelatihan , sehingga tidak ada tolak ukura yang pasti terhadap pengaruh kinerja dengan memanfaatkan *bank mini* sebagai media pelatihan dalam pelatihan *Teller Excellence*.

4.2 Kinerja peserta memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah

Dalam indikator ini, diperoleh dari 2 (dua) pernyataan yang terdapat dalam kuesioner. Berikut ialah penjabaran data dari masing-masing pernyataan:

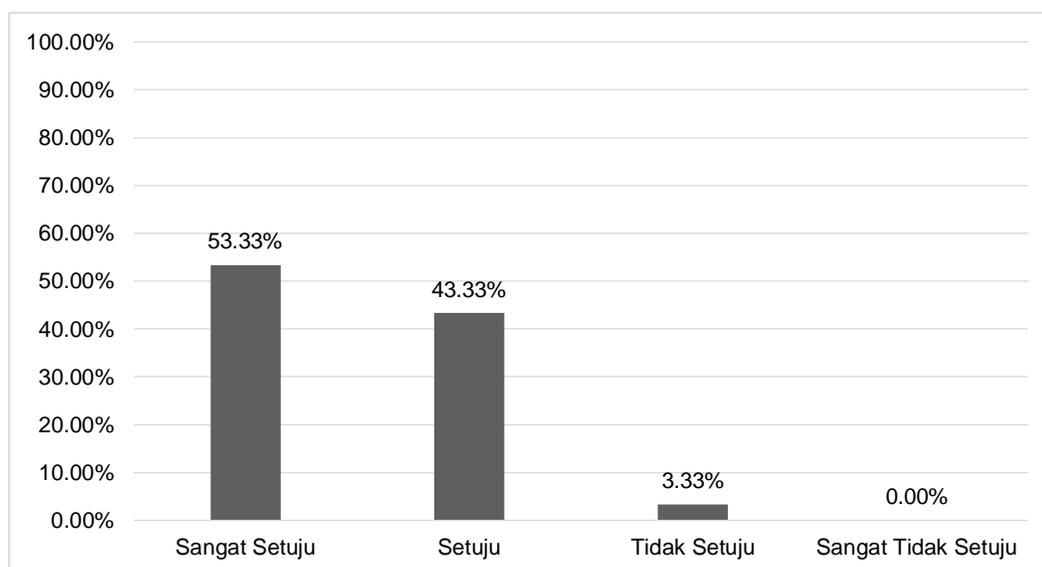
Tabel 4.29 Hubungan kinerja peserta pelatihan dengan kualitas pelayanan bank (pernyataan pertama)

Pernyataan	Pilihan Jawaban	F	%
Pelatihan dengan menggunakan <i>Bank Mini</i> dapat meningkatkan kinerja saya dalam melayani nasabah.	Sangat Setuju	16	53,33 %
	Setuju	13	43,33 %
	Tidak Setuju	1	3,33 %
	Sangat tidak setuju	0	0,00 %
	Total	30	100 %

Dari tabel tersebut, dapat dilihat lebih dari setengah jumlah responden sebanyak 16 (enam belas) responden (53,33%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak kurang dari setengah jumlah responden 13 (tiga belas)

responden (43,33%) menyatakan setuju dan 1 (satu) dari responden menyatakan tidak setuju (3,33%) dan tidak ada yang memilih untuk tidak setuju. . Perolehan data diatas akan digambarkan melalui grafik berikut :

Grafik 4.21 Grafik data indikator hubungan kinerja peserta pelatihan dengan kualitas pelayanan bank (pernyataan pertama)



Grafik di atas dapat menggambarkan persentase dari hasil data kuesioner yang diperoleh. Sehingga data tersebut dapat dianalisis dengan penjumlahan skor dari persamaan makna jawaban “Sangat Setuju” dan “Setuju” yaitu 53,33% ditambah 43,33% dengan total sebesar 96,66% yang menyatakan bahwa pelatihan dengan menggunakan *bank mini* dapat meningkatkan kinerja peserta dalam melayani nasabah. Sebanyak 3,33% sisanya menyatakan tidak setuju bahwa pelatihan dengan menggunakan *bank mini* dapat meningkatkan kinerja peserta dalam melayani nasabah.

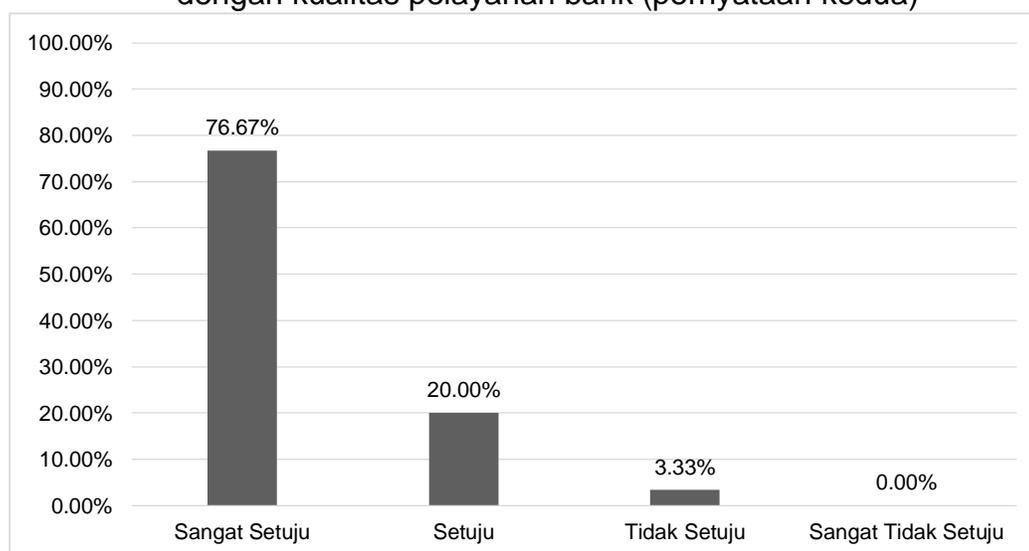
Perolehan data juga dilengkapi oleh hasil penjabaran dari pernyataan yang kedua :

Tabel 4.30 Hubungan kinerja peserta pelatihan dengan kualitas pelayanan bank (pernyataan kedua)

Pernyataan	Pilihan Jawaban	F	%
Kinerja saya yang baik dalam melayani nasabah akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah	Sangat Setuju	23	76,67 %
	Setuju	6	20,00 %
	Tidak Setuju	1	3,33 %
	Sangat tidak setuju	0	0,00 %
	Total	30	100 %

Dari tabel tersebut, dapat dilihat lebih dari setengah jumlah responden sebanyak 23 (dua puluh tiga) responden (76,67%) menyatakan sangat setuju. Sebanyak 6 (enam) responden (20,00%) menyatakan setuju dan 1 (satu) dari responden menyatakan tidak setuju (3,33%) dan tidak ada yang memilih untuk tidak setuju. Perolehan data diatas akan digambarkan melalui grafik berikut :

Grafik 4.22 Grafik data indikator hubungan kinerja peserta pelatihan dengan kualitas pelayanan bank (pernyataan kedua)



Grafik di atas dapat menggambarkan persentase dari hasil data kuesioner yang diperoleh. Sehingga data tersebut dapat dianalisis dengan penjumlahan skor dari persamaan makna jawaban “Sangat Setuju” dan “Setuju” yaitu 76,67% ditambah 20,00% dengan total sebesar 96,67% yang menyatakan Kinerja yang baik dalam melayani nasabah akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah Sebanyak 3,33% sisanya menyatakan tidak setuju bahwa Kinerja saya yang baik dalam melayani nasabah akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah.

Hasil data juga diperkuat oleh hasil wawancara yang dilakukan peneliti kepada kedua instruktur . Berikut ialah hasil wawancara tersebut :

Tabel 4.31 Hasil wawancara dengan instruktur dalam indikator Hubungan kinerja peserta pelatihan dengan kualitas pelayanan bank

Pernyataan	Narasumber 1	Narasumber 2
Apakah kinerja yang sudah dimiliki peserta tersebut memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah ?	Untuk pengukuran terhadap kepuasan nasabah , <i>Mandiri University</i> belum melakukan pengukuran secara keseluruhan, masih dijadikan konsep program besar yang akan baru dilaksanakan, sehingga dari data yang secara numerik belum ada . Namun dari segi	Dilihat dari kesesuaiannya pasti kinerja yang baik akan memberikan pengaruh yang baik. Memang agak sulit untuk menjawab berdasarkan kepuasan nasabah keseluruhan, namun seperti yang dikatakan kinerja

	standar layanan , pelayanan yang sempurna pasti akan memberikan dampak positif terhadap nasabah.	yang baik pasti akan menghasilkan sesuatu yang baik.
--	---	--

Data yang diperoleh dari pernyataan peserta dapat ditarik kesimpulan bahwa memanfaatkan *bank mini* dapat meningkatkan kinerja mereka. Peserta juga menyatakan bahwa kinerja yang baik dapat memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Begitu pula dengan hasil wawancara dengan instruktur, meskipun belum terdapat data kepuasan nasabah secara numerik, kinerja *teller* yang baik pasti akan memberikan pengaruh yang baik terhadap nasabah.

Sehingga dari penjabaran data diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa pemanfaatan *bank mini* dapat berhubungan dengan peningkatan kinerja dan dampak dari kepuasan nasabah.

. C. Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil penelitian diperoleh dari hasil kuesioner, wawancara, pedoman observasi, dan analisis dokumen. Perolehan data tersebut diperoleh

berdasarkan tujuan khusus dalam pemanfaatan *bank mini* sebagai media pelatihan pada pelatihan *Teller Excellence* di PT.Bank X Persero, Tbk. Untuk lebih memperjelas hasil yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti akan menyajikan data-data tersebut ke dalam indikator-indikator yang telah ditentukan sebagai berikut:

1. Pemanfaatan *bank mini* sebagai pengubah perilaku peserta dalam pelatihan *Teller Excellence*

Bank mini sengaja dibuat untuk dijadikan sebuah media pelatihan dalam pelatihan *Teller Excellence*. Tujuan dari adanya *bank mini* ialah sebagai tempat simulator bagi para *teller* dalam pelatihan guna meningkatkan kinerjanya. Hasil dari perolehan data kuesioner dengan rata-rata sebanyak 98,75% yang ditambah dengan hasil wawancara dan observasi menyatakan bahwa *bank mini* dapat dimanfaatkan bagi peserta dan instruktur dalam memudahkan pemahaman akan materi pelatihan. *Bank mini* dapat merealisasikan hal-hal yang bersifat abstrak menjadi sebuah wujud nyata yang berguna. *Bank mini* dapat meluruskan perbedaan pemahaman akan penjelasan instruktur kepada setiap peserta karena atmosfer yang dihasilkan dalam *bank mini* yang sesuai dengan kondisi dan lingkungan yang nyata.

Kelebihan-kelebihan yang didapat dalam *bank mini* mendorong peserta untuk lebih menggali informasi yang belum pernah didapat sebelumnya sehingga mengubah perilaku peserta untuk menjadi lebih aktif dalam mengikuti pelatihan. Sebanyak 100% responden menyatakan *Bank Mini* ialah media yang tepat dalam menjalani kegiatan *roleplay* dalam pelatihan tersebut. Kegiatan *roleplay* memang metode pelatihan yang dipilih dalam pelatihan *Teller Excellence* untuk memberikan ketrampilan kepada *teller* dalam melaksanakan pekerjaannya. Metode pelatihan *roleplay* memberikan sebuah pengalaman belajar yang sangat berguna dalam kesiapan *teller* tersebut dalam melayani nasabahnya, jika pelatihan tersebut tidak menggunakan *roleplay* dalam pelatihannya, maka dampak yang dihasilkan para *teller* tersebut tidak mengerti sistem operasional bank sehingga memberi kemungkinan besar untuk para *teller* melakukan kesalahan yang menimbulkan kerugian dari segala pihak baik dari pihak bank maupun nasabah. Pelatihan yang dilakukan dalam *bank mini* membuat peserta tertarik karena menimbulkan pengalaman baru yang dibutuhkan sehingga menimbulkan rasa keingintahuan peserta sehingga merubah perilaku peserta menjadi lebih aktif dalam mengikuti pelatihan.

2. Pemanfaatan *bank mini* sebagai motivator peserta dalam mengikuti pelatihan *Teller Excellence*

Menurut hasil data yang sudah diperoleh, dengan rata-rata persentase sebesar 93,33% responden menyatakan dengan dimanfaatkannya *bank mini*, peserta merasa semangat dan antusias dalam mengikuti pelatihan. Kegiatan *roleplay* yang dilakukan dalam *bank mini* lebih menyenangkan daripada kegiatan dalam kelas. Hal tersebut diakibatkan karena peserta dituntut untuk lebih aktif dalam melakukan sesuatu ketimbang hanya diam di ruang kelas.

Hal yang menyenangkan belum tentu membuat peserta merasa tenang. Menurut hasil data yang diperoleh baik dari kuesioner, sebanyak 26,67% responden menyatakan bahwa peserta tidak setuju bahwa *bank mini* membuat mereka merasa tenang, begitu pula perolehan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti, saat memulai *roleplay* peserta merasa gugup dan canggung. Hal tersebut menjadi penyebab sebagian peserta tidak lancar dalam melaksanakan *roleplay* dengan nasabah. Rasa gugup yang muncul tersebut diakibatkan karena peserta lebih mengutamakan hasil evaluasi akhir atau nilai daripada ketrampilan mereka menjadi seorang *teller*. Maka dari itu peran seorang instruktur diperlukan untuk memberikan pola berpikir kepada peserta bahwa *roleplay* yang dilakukan dalam *bank mini* ini tidak semata-mata hanya untuk mendapatkan nilai saja melainkan untuk memperkuat ketrampilan mereka dalam melayani nasabah.

Kegiatan *roleplay* dalam *bank mini* membuat peserta lebih banyak bertanya dan antusias dibandingkan melakukan kegiatan di

dalam kelas. Kegiatan *roleplay* yang dilakukan peserta membuat peserta memiliki pengalaman sendiri yang dapat menjadi bekal pada saat peserta berada dalam kondisi bank yang nyata. Dari pengalaman tersebut, peserta masing-masing pasti menemukan sendiri hambatan dan kekeliruan yang terjadi dalam menjalankan *roleplay* tersebut. Hambatan dan kekeliruan tersebut dapat langsung ditanyakan kepada instruktur untuk pemahaman lebih dalam. Selain itu instruktur juga dapat langsung memberikan umpan balik berupa komentar dan saran yang berkaitan dengan hasil *roleplay* yang sudah dilakukan. Maka dari itu *bank mini* dapat dimanfaatkan sebagai media pelatihan yang dapat memotivasi peserta dalam mengikuti pelatihan.

3. Pemanfaatan *bank mini* sebagai alat untuk berpikir dan memecahkan masalah dalam proses pelatihan

Bank mini merupakan sebuah ruangan mini yang terdiri dari beberapa komponen penunjang yang dapat digunakan peserta untuk menyelesaikan tugas yang diberikan instruktur. Hal tersebut dibuktikan dengan perolehan rata-rata persentase sebanyak 93,33% responden berpendapat *bank mini* sangat baik dalam membantu mereka dalam menyelesaikan tugas yang diberikan.

Sebelum melakukan *roleplay*, instruktur sudah terlebih dahulu menyiapkan skenario untuk kegiatan *roleplay* yang sesuai dengan kasus atau masalah yang paling sering dihadapi oleh seorang *teller* dalam

melayani nasabahnya. Peserta melakukan *roleplay* tersebut di dalam *bank mini* dengan topik kegiatan sesuai dengan tema masalah yang sudah dipersiapkan instruktur tadi. Peserta mencoba menyelesaikan masalah yang terjadi dengan teknik dan alat-alat penunjang lain yang berada dalam bank mini seperti sistem komputer, mesin penghitung uang, dan lain sebagainya sesuai dengan materi yang sudah diberikan sebelumnya. Dalam pelaksanaan *roleplay* dan ditambah dengan atmosfer *bank mini* yang sama dengan bank nyata membuat perubahan mental yang terjadi dalam diri peserta yang membuat peserta menjadi lebih memahami topik permasalahan dan cara mengatasinya sehingga ketika peserta dihadapi dengan situasi nyata, peserta menjadi lebih matang dan mengetahui tindakan apa yang dilakukan untuk memecahkan masalah-masalah yang terjadi.

Pengalaman dan pengetahuan yang sudah dimiliki oleh peserta tersebut juga dapat digunakan untuk mengantisipasi kemungkinan masalah yang akan terjadi atau yang tidak terduga. Sehingga pelayanan yang diberikan kepada nasabah dapat meningkat lebih baik lagi. Oleh sebab itu *bank mini* sebagai media pelatihan bermanfaat sebagai alat untuk berfikir dan memecahkan masalah yang terjadi maupun mengantisipasi masalah yang akan datang di lingkungan bank yang sebenarnya.

4. Pemanfaatan *bank mini* dalam meningkatkan kualitas pelayanan bank kepada nasabah.

Pemanfaatan *bank mini* sebagai media pelatihan memberikan pengaruh positif terhadap kinerja peserta. Kegiatan *roleplay* dalam *bank mini* lebih signifikan memberikan pengaruh terhadap kinerja *teller* tersebut. Meskipun dalam peningkatan kinerja seorang *teller* dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, namun berdasarkan perolehan data kuesioner secara keseluruhan sebesar rata-rata 95,83% responden menyatakan dengan dimanfaatkannya *bank mini* dalam kegiatan *roleplay* memberi pengaruh positif dalam menyediakan pengetahuan baru yang relevan dengan pekerjaan bagi masing-masing peserta pelatihan.

Kualitas dari kinerja pelayanan yang baik pasti akan berdampak positif ke dalam berbagai hal, khususnya kepuasan nasabah akan pelayanan yang diberikan oleh *teller* tersebut. Karena pihak dari PT.Bank X Pesero, Tbk sendiri menyatakan bahwa pelayanan yang baik kepada nasabah merupakan ujung tombak dari Bank X tersebut dalam mewujudkan tujuannya menjadi bank yang terpercaya. Sehingga pelayanan yang buruk dapat mengurangi rasa percaya nasabah sehingga Bank X tidak dapat mencapai tujuannya. Saat ini PT.Bank X belum melakukan survey terhadap kepuasan yang dirasakan nasabah sehingga belum memiliki data yang akurat mengenai kepuasan nasabah akan pelayanan yang sudah diberikan. Akan tetapi, PT. Bank

X Persero,Tbk memiliki prinsip bahwa pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri bagi nasabahnya .

D. Keterbatasan Penelitian

Berbagai upaya telah peneliti lakukan dalam penelitian ini, namun penelitian ini masih memiliki keterbatasan-keterbatasan yang tidak dapat peneliti hindari, antara lain :

1. Dalam setiap teknik pengumpulan data yang dilakukan ada beberapa responden tidak memberikan informasi yang sebenarnya dan akurat. Validasi yang dilakukan terhadap instrument hanya validitas konstruksional terhadap satu orang.
2. Penelitian hanya dilakukan pada satu *batch* saja, sehingga data yang diperoleh kurang memadai.
3. Keterbatasan peneliti dalam mendapatkan perizinan yang membuat beberapa data penunjang tidak dapat peneliti peroleh, yaitu perolehan izin untuk wawancara satu narasumber yang menjadi supervisor dalam pelatihan *Teller Excellence* dan beberapa dokumen penunjang lain untuk dianalisis.

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan deskripsi dan analisa data yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa pelatihan *Teller Excellence* memanfaatkan *bank mini* sebagai media pelatihan dalam diselenggarakannya metode *roleplay* terhadap peserta dengan jabatan *teller*. Pemanfaatan yang dilakukan disesuaikan dengan tujuan dan berjalan dengan cukup baik meskipun pada pelaksanaannya peserta pelatihan merasa gugup saat menjalani kegiatan *roleplay* dalam *bank mini* yang disebabkan oleh kecemasan peserta terhadap perolehan nilai evaluasi pelatihan dari instruktur.

Pemanfaatan *bank mini* sebagai media pelatihan dalam pelatihan *Teller Excellence* di PT.Bank X Persero.Tbk yang dimaksud tersebut secara rinci akan disimpulkan sebagai berikut :

1. Pemanfaatan *bank mini* sebagai pengubah perilaku peserta dalam pelatihan *Teller Excellence*.

Bank mini dibuat dengan tujuan menyediakan tempat pelaksanaan untuk kegiatan *roleplay* yang berguna dalam memberikan kondisi perwujudan yang nyata dari sebuah lingkungan bank tempat dimana

teller berkerja. Kondisi dan lingkungan yang dirasakan dalam *bank mini* diatur dalam sebuah ruangan dengan tujuan peserta yang mengikuti pelatihan dalam *bank mini* seolah sedang berkerja secara nyata.

Pemanfaatan *bank mini* sebagai pengubah perilaku peserta dapat terlihat dari perilaku peserta yang sebagian besar menggunakan *bank mini* dalam menggali informasi untuk menambah pengetahuannya mengenai standar layanan dan sistem operasional bank. Kegiatan *roleplay* dalam *bank mini* menambah semangat peserta dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.

2. Pemanfaatan *bank mini* sebagai motivator peserta dalam mengikuti pelatihan *Teller Excellence*.

Pemanfaatan *bank mini* sebagai motivator dapat dibuktikan dari hasil kesimpulan data yang diperoleh yang menyatakan peserta pelatihan merasa tertarik , senang dan antusias serta lebih aktif dalam bertanya kepada instruktur. Meskipun pada awal pelaksanaan pemanfaatan *bank mini* tersebut, sebagian peserta merasa gugup dan tidak tenang sehingga mengalami beberapa kendala dalam menjalani *roleplay*.

3. Pemanfaatan *bank mini* sebagai alat untuk berpikir dan memecahkan masalah dalam proses pelatihan

Hampir seluruh peserta memanfaatkan *bank mini* dalam memecahkan masalah baik yang sedang dihadapi saat ini maupun

masalah yang akan datang. Kelengkapan alat penunjang lain yang berada dalam *bank mini* dapat digunakan seluruhnya oleh peserta dalam menghadapi masalah yang kemungkinan akan sering dialami. Pemanfaatan bank mini tersebut tetap didampingi oleh instruktur yang juga berperan dalam membantu peserta dalam memecahkan masalah yang dihadapi tersebut. Pengalaman dalam memecahkan masalah tersebut akan menambah kesiapan dari setiap peserta dalam melaksanakan pekerjaan di lingkungan yang nyata.

4. Pemanfaatan *bank mini* dalam meningkatkan kualitas pelayanan bank kepada nasabah.

Berdasarkan hasil data yang sudah diperoleh, pemanfaatan *bank mini* dengan kegiatan *roleplay* didalamnya memberikan pengaruh terhadap peningkatan kinerja dari peserta. Meskipun pada kenyataannya peningkatan kinerja dari peserta tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor-faktor lain.

X University Group belum memiliki data yang valid mengenai kepuasan nasabah secara umum terhadap kualitas pelayanan bank. Namun pada dasarnya PT. Bank X Persero,Tbk berpendapat bahwa pelayanan yang baik akan memberikan pengaruh yang baik dalam kepuasan nasabah.

B. IMPLIKASI

Implikasi dari penelitian ini adalah *bank mini* dapat dimanfaatkan oleh peserta pelatihan *Teller Excellence* di X University Group untuk meningkatkan kemampuan peserta dalam menjalankan pekerjaannya. *Bank mini* memang sengaja dibuat untuk memaksimalkan proses dari sebuah pelatihan agar pelatihan tersebut berjalan dengan lancar dan terarah sehingga dapat menciptakan karyawan yang kompeten di bidangnya.

Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa pemanfaatan *bank mini* dapat mengubah perilaku peserta, menambah motivasi peserta serta menambah kemampuan peserta dalam memecahkan masalah yang berkaitan dengan pekerjaan. Peserta menjadi lebih antusias jika proses pelatihannya menggunakan *bank mini*, karena setiap peserta dituntut untuk terlibat aktif dalam menambah sebuah pengetahuan baru yang sesuai dengan bidang pekerjaannya. Hal ini yang membuat peserta menjadi lebih siap dan matang ketika peserta terjun ke dunia pekerjaan yang nyata. Fenomena tersebut akan berdampak langsung terhadap kinerja yang dihasilkan peserta sebagai teller bank. Kinerja tersebut pun akan berdampak pada tingkat kepuasan nasabah selaku pihak yang merasakan langsung hasil kinerja teller tersebut.

C. SARAN

Secara umum penelitian ini menyarankan kepada pihak-pihak yang terkait sebagai sumbangan pemikiran untuk perbaikan dan peningkatan

terhadap pemanfaatan bank mini sebagai media pelatihan di X University Group Jakarta. Secara rinci peneliti ingin memberikan saran yang dirumuskan dan ditujukan kepada :

1. Pihak X Mandiri University Group

Pemanfaatan *bank mini* dalam pelatihan *Teller Excellence* umumnya masih jauh dari kata efektif dari sudut pandang penulis. Dari segi perlengkapan alat-alat untuk lebih dirawat dan memperbaiki alat-alat yang rusak agar tetap bisa digunakan pada setiap pelatihan serta lebih memperhatikan kenyamanan lingkungan bank mini seperti kebersihan dan keadaan di luar *bank mini*.

Pemanfaatan *bank mini* dalam kegiatan *roleplay* juga masih jauh dari prosedur kegiatan *roleplay* yang semestinya. Dalam mempersiapkan kegiatan *roleplay*, Instruktur seharusnya menyiapkan beberapa skenario sebagai acuan peserta dalam memerankan *teller* yang melayani nasabah sesuai dengan standar layanan Bank X dengan karakteristik nasabah yang berbeda-beda dan mampu menghadapi nasabah dengan kondisi emosional tertentu, selain itu peserta juga harus mampu memecahkan permasalahan nasabah yang sering terjadi, sehingga peserta tidak dihadapi dengan situasi dan permasalahan yang sama dengan peserta yang lain. Setelah skenario, Instruktur juga harus menyiapkan beberapa orang dari pihak lain diluar peserta pelatihan yang berperan sebagai nasabah dengan karakteristik dan kondisi emosional yang berbeda-beda pula untuk melengkapi skenario yang

sudah dibuat. Peran nasabah tersebut disarankan jangan sesama anggota peserta melainkan pihak lain yang tidak dikenal peserta untuk menghindari kerjasama yang tidak baik terhadap sesama peserta pelatihan.

Untuk kegiatan *roleplay* yang lebih baik, instruktur disarankan sebelum melaksanakan *roleplay* tersebut, instruktur menampilkan sebuah video yang berisikan tentang contoh sebuah pelayanan *teller* yang sesuai dengan standart layanan bank X tersebut dengan tujuan memberikan pemahaman yang lebih jelas terhadap standart layanan itu sendiri dan dapat peserta aplikasikan dalam kegiatan *roleplay* yang akan mereka lakukan setelah menonton tayangan video tersebut. Setelah itu, sebelum peserta masuk ke dalam bank mini, ada baiknya instruktur terlebih dahulu menjelaskan aturan dari proses *roleplay* tersebut dalam ruangan kelas sehingga ketika memasuki *bank mini* peserta tidak bingung dan lebih siap menjalani *roleplay* tersebut.

Selama kegiatan *roleplay* berlangsung, disarankan instruktur juga harus mengamati kegiatan tersebut dan menilai hasil dari reaksi dan respon yang dikeluarkan peserta dengan menggunakan instrument yang berupa lembar pengamatan yang sudah disesuaikan dengan tujuan yang harus dicapai dalam setiap individu . Lembar pengamatan tersebut harus dibuat lebih otentik dan terperinci untuk melihat hasil pengamatan yang sejujurnya dan lebih memperhatikan estimasi waktu yang sudah ditentukan untuk menghindari keterlambatan jadwal dan dapat selesai dengan tepat waktu.

Penulis menyediakan format lembar pengamatan yang dapat instruktur pergunakan dalam kegiatan roleplay selanjutnya.

2. Bagi mahasiswa Teknologi Pendidikan lain:

Tugas akhir untuk menambah wawasan pembaca tentang pemanfaatan *bank mini* sebagai media pelatihan dalam pelatihan *Teller Excellence* di PT.Bank X Persero,Tbk. Oleh karena itu, kehadiran Tugas Akhir ini diharapkan dapat dimanfaatkan untuk kebutuhan pengembangan ilmu dalam bidang wawasan Teknologi Pendidikan kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. (2005) . *Manajemen Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. (1997) . *Prosedur Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Associaton for Educational Technology. (2004) *Aect Task Force on Definition and Terminology*. Washington, D.C
- Hediansyah, Haris. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Humanika
- Hamalik, Oemar. (2007). *Manajemen Pelatihan Ketenagakerjaan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Januszewski, Alan dan Michael Molenda. (2008). *Educational Technology : A definition with Commentary*. New York: Lawrence Erlbraum Associates
- Kartika.A.Ikka. (2011). *Mengelola Pelatihan Partisipasif*. Bandung: Alfabeta
- Kasmir . (2002). *Dasar- dasar Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kasmir. (2008). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Kaswan. (2011). *Pelatihan dan Pengembangan untuk Meningkatkan Kinerja SDM*. Bandung: Alfabeta
- Mandiri University Group. (2015). *GBPP Pelatihan Teller Excellence*. Jakarta
- Mintardjo. (2003). *Administrasi Bank (Manual Operasional Kantor Cabang*. Jakarta: Erlangga
- Moeheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada
- Mondy, R. Wayne (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Jilid 1 Edisi 10*. Jakarta : Erlangga
- Noe, A. Raymond (2008). *Employee Training & Development* . New york : McGraw-Hill Companies
- Plomp,Tjeerd dan Donald,P (1996). *International Encyclopedia Of Educational Technology*. Cambridge: Pergamon

- Prawiladilaga,S. dan Eveline.S.(2004) *Mozaik Teknologi Pendidikan*. Jakarta: Kencana
- Pribadi A. Benny. (2014). *Desain dan Pengembangan program Pelatihan pBerbasis Kompetensi (Implementasi Model ADDIE)*. Jakarta : Prenada Media Group
- Sadiman S. Arief.dkk (2003). *Media Pendidikan : Pengertian, Pengembangan dan Pemanfaatannya*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. (1989). *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES
- Sugiyono . (2013) . *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : Alfabeta
- Sutjipto Bambang dan Cecep.K. (2011). *Media Pembelajaran Manual dan Digital*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Sukmadinata. S. Nana. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya
- Uno, Hamzah dan Nina Lamatenggo. (2012). *Teori Kinerja dan Pengukurannya*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Grace Natalin Claudia, lahir di Jakarta 14 Desember 1993. Anak pertama dari pasangan Bapak Leiden Munthe dan Ibu Elfiana Silitonga. Anak pertama dari 3 bersaudara. Beragama Kristen Protestan dan bertempat tinggal di Jln.Manunggal XVII RT.05 RW.11 No.56, Kelurahan Lubang Buaya, Kecamatan Cipayung, Jakarta Timur 13810.

Pendidikan formal yang pernah ditempuh yaitu lulusan SD Negeri 012 pagi Lubang Buaya pada tahun 2005, lulusan SMP Negeri 157 Jakarta Timur pada tahun 2008, lulusan SMK Negeri 24 Bambu Apus Jakarta pada tahun 2011, dan kemudian masuk melalui jalur PENMABA di Jurusan Teknologi Pendidikan program studi Teknologi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta pada tahun 2011, dan pada akhirnya dapat menyelesaikan jejang S1 pada tahun 2016.