

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan bisnis global saat ini telah memberikan dampak yang signifikan bagi kelangsungan hidup perusahaan. Setiap perusahaan dituntut untuk selalu mengembangkan diri menjadi yang terbaik dari pesaing-pesaingnya. Perusahaan harus lebih mampu beradaptasi, mempunyai ketahanan, dan mampu melakukan perubahan arah dengan cepat agar perusahaan dapat tetap bertahan dan berkembang di tengah arus persaingan. Persaingan global ini yang menuntun perusahaan agar memiliki sumber daya manusia yang berkualitas sehingga dapat meningkatkan produktivitas perusahaan.

Menurut Noe, Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor kunci dalam menentukan keberlangsungan, efektivitas, dan daya saing dalam suatu perusahaan.¹ SDM merupakan aset terbesar bagi perusahaan yang memegang peranan paling penting dan potensial bagi keberhasilan suatu perusahaan. Dalam setiap kegiatan perusahaan, tentunya didukung dengan sarana dan prasarana, serta sumber dana yang menjanjikan, namun tanpa

¹ Kaswan, M.M. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Keunggulan Bersaing Organisasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu

dukungan SDM yang handal, kegiatan perusahaan tidak akan terselesaikan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa SDM merupakan aset terbesar yang harus diperhatikan dengan segala kebutuhannya. SDM harus dikelola secara optimal, berkelanjutan dan diberi perhatian lebih guna memenuhi hak-haknya, dikarenakan SDM adalah mitra perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Oleh karena itu, setiap perusahaan harus mempersiapkan program yang dapat meningkatkan kemampuan dan profesionalisme SDM agar perusahaan dapat bertahan dan berkembang sesuai dengan lingkungan perusahaan. Program yang banyak dilakukan oleh perusahaan untuk mengembangkan dan meningkatkan kualitas SDM adalah pelatihan. Pelatihan merupakan bentuk usaha yang dilakukan oleh perusahaan untuk meningkatkan kinerja para karyawannya. Tujuan dari program pelatihan ini adalah untuk meningkatkan kualitas kerja, ketrampilan, produktivitas kerja dan pengetahuan dari setiap karyawan sesuai dengan keinginan perusahaan.²

Pelatihan merupakan aspek yang sangat fundamental untuk diperhatikan dalam pengembangan SDM ataupun karyawan pada suatu perusahaan. Oleh sebab itu, pelatihan harus diatur secara efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Untuk membuat pelatihan karyawan menjadi efektif, ada beberapa hal yang harus dilakukan, misalnya menganalisis kebutuhan karyawan, menerapkan materi yang sesuai, adanya fasilitas yang memadai, mempunyai

² Triyono, A. 2012. Paradigma Baru Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: ORYZA. h.73

tujuan pelatihan yang jelas, memiliki instruktur yang mampu menjelaskan dengan baik, mengevaluasi program pelatihan tersebut, dan meningkatkan program pelatihan.³

Salah satu perusahaan yang menerapkan pelatihan untuk meningkatkan kinerja para karyawannya ialah PT. BTPN Syariah, Tbk. BTPN Syariah dibentuk melalui proses konversi PT Bank Sahabat Purba Danarta (Bank Sahabat) dan spin-off Unit Usaha Syariah PT Bank Tabungan Pensiunan Nasional Tbk (UUS BTPN). BTPN Syariah menjadi Bank Umum Syariah ke 12 di Indonesia. BTPN Syariah fokus pada segmen masyarakat berpenghasilan rendah atau pra-sejahtera. Fokus ini diwujudkan melalui sebuah produk yang disebut Pembiayaan Paket Masa Depan (PMD) yang merupakan program keuangan inklusif dengan membuka akses keuangan serta mensosialisasikan program edukasi literasi keuangan bagi segmen pra-sejahtera.

Community Officer merupakan karyawan BTPN Syariah yang bertugas untuk melayani nasabah segmen pra-sejahtera secara langsung. Community Officer tidak hanya berasal dari lulusan S1 saja, bahkan mayoritas dari mereka merupakan lulusan SMA, D1 sampai D3. Seorang Community Officer diharapkan memiliki kemampuan komunikasi dan bernegosiasi yang baik untuk memberikan pemahaman terkait produk layanan kepada semua pihak terkait, dalam hal ini tidak hanya nasabah tetapi juga tokoh lokal setempat. Kemampuan tersebut perlu

³ *Ibid* h. 89

terus-menerus dilatih karena mereka akan selalu menghadapi situasi dan kondisi kasus yang berbeda setiap harinya dalam menangani nasabah.

BTPN Syariah menyadari bahwa tidak ada tenaga siap pakai yang mengerti perbankan syariah sekaligus juga mengerti segmen pra-sejahtera produktif. Sehingga BTPN Syariah perlu menciptakan sendiri sumber daya manusia tersebut dengan memberikan pelatihan perbankan agar mereka mengerti mengenai dasar-dasar prinsip syariah dan perbankan secara umum, serta bagaimana pelayanan kepada segmen yang dituju. Selain itu, diperlukan tenaga yang handal, muda, dan cekatan untuk menjangkau daerah dengan letak geografis yang luas.

Berangkat dari kebutuhan-kebutuhan tersebut, BTPN Syariah melakukan penguatan kapasitas SDM khususnya bagi Community Officer melalui beberapa tahapan. Tahapan pertama yaitu Community Officer melakukan *On the Job Training* selama minimal 2 minggu dengan penempatan di seluruh MMS (Mobile Marketing Syariah) cabang BTPN Syariah. Tahap selanjutnya yaitu Community Officer belajar melalui aplikasi “COOL” yaitu program pelatihan online dengan sistem *gamification*; dimana karyawan baru dapat mempelajari proses-proses dasar akuisisi, pengelolaan dan pelayanan nasabah dengan cara yang menyenangkan yaitu Community Officer belajar melalui aplikasi. Tahapan yang terakhir ialah Community Officer mengikuti kelas program pelatihan atau yang disebut “COOL Class” yaitu pelatihan pengenalan pekerjaan atau program induksi

selama 3 hari. Kelas pelatihan ini menggunakan metode pembelajaran aktif menggunakan metode simulasi agar para calon Community Officer dapat melakukan pekerjaannya secara langsung.

Agar program pelatihan dapat dikatakan efektif maka harus dilakukan evaluasi untuk meminimalisir program dari kesalahan-kesalahan yang dimana nantinya akan dijadikan bahan perbaikan untuk program pelatihan yang akan datang. Berdasarkan hasil wawancara pada tanggal 10 April 2019 dengan Ibu Anggiearanidipta Suma Muhammadsjah selaku Business Learning Manager BTPN Syariah, didapatkan informasi bahwa sejak awal diadakan pada tahun 2018 belum ada evaluasi program yang dilakukan terhadap efektivitas program COOL Class. Selain itu, program ini belum pernah menggunakan model evaluasi apapun dan tidak mempunyai indikator-indikator baku dalam mengukur program pelatihan yang telah dilaksanakan. Evaluasi yang dilakukan hanya terbatas pada aspek tim support, dan akomodasi yaitu hotel.

Keberhasilan sebuah program merupakan hal yang sangat penting mengingat bahwa belum tentu sebuah program pelatihan yang diberikan dan telah menyerap dana besar selalu memberikan hasil yang efektif sesuai dengan tujuan program pelatihan yang ingin dicapai oleh perusahaan, untuk itu dibutuhkan evaluasi sebagai tolak ukur untuk mengetahui sejauhmana keberhasilan suatu program pelatihan yang telah dilaksanakan sehingga hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan masukan untuk program pelatihan selanjutnya.

Tingkat keefektifitasan suatu program pelatihan dapat diukur dari reaksi peserta pelatihan. Suatu pelatihan dapat dikatakan efektif jika memberikan reaksi atau kesan yang positif terhadap peserta pelatihan. Namun bukan hanya reaksi positif saja, tapi juga memberikan motivasi kepada peserta pelatihan untuk belajar dan berlatih. Selain itu, evaluasi reaksi berguna untuk menunjang kemajuan program tersebut, masukan dari peserta terhadap pelatihan dapat dikaji oleh pihak penyelenggara agar dapat meningkatkan program pelatihan selanjutnya.

Community Officer yang menjadi peserta pelatihan memberikan pengaruh yang besar dalam keberhasilan program COOL Class karena peserta pelatihan adalah pihak yang merasakan dampak secara langsung dari program pelatihan. Sehingga reaksi peserta pelatihan merupakan hal yang penting bagi BTPN Syariah untuk melihat efektivitas dari program pelatihan yang dilaksanakan.

Teknologi pendidikan adalah program studi yang berfokus pada memfasilitasi belajar dan meningkatkan kinerja. Salah satu intervensi teknologi pendidikan dalam meningkatkan kinerja ialah dengan melakukan evaluasi. Berdasarkan fakta-fakta tersebut dan belum adanya evaluasi program yang dilakukan terhadap program COOL Class di BTPN Syariah, hal tersebut mendorong peneliti untuk melakukan evaluasi reaksi peserta dalam pelaksanaan Program COOL Class yang diselenggarakan oleh BTPN Syariah. Evaluasi tersebut dilakukan agar dapat mengetahui hasil pelaksanaan program COOL Class yang telah berlangsung melalui kepuasan peserta pelatihan.

B. Identifikasi Masalah

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

1. Apakah pelaksanaan program COOL Class untuk karyawan baru di BTPN Syariah berjalan dengan baik?
2. Apakah pelaksanaan program COOL Class untuk karyawan baru dapat meningkatkan kinerja peserta pelatihan?
3. Bagaimana reaksi peserta dalam pelaksanaan program COOL Class di BTPN Syariah?
4. Bagaimana hasil evaluasi reaksi peserta dalam pelaksanaan program COOL Class di BTPN Syariah?

C. Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, evaluasi program pada penelitian ini dibatasi pada level reaksi dalam evaluasi Kirkpatrick mengenai aspek kepuasan peserta dalam pelaksanaan program pelatihan.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka rumusan masalah yang akan diteliti adalah: “Bagaimana reaksi peserta dalam pelaksanaan program COOL Class di BTPN Syariah?”

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan reaksi peserta dalam pelaksanaan program COOL Class di BTPN Syariah.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

- a) Sebagai pengalaman bagi penulis dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang telah didapat selama perkuliahan agar bermanfaat untuk diterapkan dalam penelitian
- b) Sebagai syarat dalam menyelesaikan pendidikan bagi peneliti

2. Bagi Perguruan Tinggi

- a) Sebagai referensi bagi perguruan tinggi untuk melihat pentingnya evaluasi reaksi peserta dalam program pelatihan
- b) Sebagai acuan dalam melakukan penelitian evaluasi reaksi program pelatihan

3. Bagi perusahaan

- a) Sebagai bahan masukan dan acuan bagi BTPN Syariah dalam melakukan evaluasi program COOL Class
- b) Sebagai pemahaman baru bagi BTPN Syariah untuk dapat berkembang dan menjadi lebih baik melalui evaluasi reaksi program pelatihan