

EFEKTIVITAS PELATIHAN BAGI *TELLER* PERBANKAN UNTUK MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN (STUDI PADA BPRS MITRA MENTARI SEJAHTERA PONOROGO)

Weni Hastinasari¹ · Maulida Nurhidayati²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Ponorogo^{1,2}
hastinaweni@gmail.com¹ , nurhidayati@iainponorogo.ac.id²

Abstrak

Efektivitas merupakan kemampuan seseorang atau organisasi dalam mengoptimalkan sumber dayanya secara efektif dan efisien dalam rangka mencapai suatu tujuan. Tujuan dari organisasi melaksanakan pelatihan agar para karyawan lebih produktif lagi dalam menjalankan pekerjaannya dan mempunyai kualitas yang lebih baik, dilengkapi dengan keahlian yang lebih dan semakin inovatif dalam menjalankan pekerjaan. *Teller* pada bank diharapkan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada nasabah, karena *teller* adalah karyawan bank di garda depan yang setiap harinya berhubungan langsung dengan para nasabah. Tetapi dalam kenyataannya *teller* BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo bukan lulusan dari perbankan syariah tetapi dengan latar pendidikan non syariah. Hal ini sangat berpengaruh dalam hasil kerja akhir yang nantinya akan menuntukan tingkat kinerja *teller* pada perusahaan. Tujuan didalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelatihan bagi karyawan bagian *teller* untuk meningkatkan kinerja di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, faktor-faktor apa yang mempengaruhi pelatihan *teller* untuk meningkatkan kinerja di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, dan bagaimana efektivitas pelatihan bagi karyawan bagian *teller* untuk meningkatkan kinerja. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian lapangan. Penelitian ini dilakukan dengan mewawancarai atasan, *teller*, teman kerja dan nasabah BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Metode analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan *teller* dilaksanakan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo berjalan dengan baik karena menghasilkan *teller* dengan kemampuan yang diharapkan oleh perusahaan. Metode yang digunakan efektif dengan memberikan materi dan langsung mempraktikannya sambil bekerja diajari langsung oleh pemateri yang sudah berpengalaman. Terdapat juga dukungan dari atasan, dan materi yang diberikan atasan, teknologi perbankan yang mendukung.. Sehingga dapat merubah *teller* yang bukan lulusan perbankan syariah mempunyai kemampuan yang dibutuhkan oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Program pelaksanaan pelatihan yang dilakukan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo yaitu sudah efektif dalam meningkatkan kinerja terbukti dengan kinerja *teller* yang meningkat.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelatihan, *Teller*, Kinerja.

Abstract

Effectiveness is the ability of a person or organization in optimizing its resources effectively and efficiently in order to achieve a goal. The purpose of the organization is to conduct training so that employees are more productive in carrying out their work and have better quality, equipped with more expertise and are more innovative in carrying out their work. Tellers at banks are expected to be able to provide

satisfactory service to customers, because tellers are bank employees on the front line who deal directly with customers every day. But in reality the teller of BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo is not a graduate of Islamic banking but with a non-sharia educational background. This is very influential in the final work which will later determine the level of teller performance in the company. The purpose of this study is to find out how the implementation of training for teller employees to improve performance at BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, what factors influence teller training to improve performance at BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, and how effective the training is for teller employees. to improve performance. This research is a research that uses a qualitative approach by using the type of field research. This research was conducted by interviewing superiors, tellers, co-workers and customers of BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. The data analysis method in this study used the source triangulation method. The results showed that the teller training carried out at BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo went well because it produced tellers with the abilities expected by the company. The method used is effective by providing material and directly practicing it while working, being taught directly by experienced speakers. There is also support from superiors, and material provided by superiors, supporting banking technology. So that it can change tellers who are not graduates of sharia banking to have the skills needed by BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. The training implementation program conducted by BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo is already effective in improving performance as evidenced by the increased teller performance.

Keywords: Effectiveness, Training, Teller, Performance

A. PENDAHULUAN

Sebuah perusahaan dalam menjalankan bisnisnya bertujuan untuk menciptakan dan menyediakan suatu nilai atau manfaat bagi masyarakat dalam bentuk barang/jasa dengan harapan memberikan keuntungan untuk menjamin keberlangsungan perusahaan. Saat ini banyak perusahaan berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) untuk menjadi market leader termasuk bank sebagai perusahaan yang menyediakan jasa keuangan dan terlibat erat dalam penghimpunan dan penyaluran dana masyarakat. Tindakan yang paling krusial yang bisa diambil dan dipakai oleh seseorang untuk meningkatkan kariernya adalah dengan mempunyai kinerja atau kemampuan kerja yang baik. Kinerja adalah seperangkat hasil yang berkaitan dengan tercapainya pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta (Meithiana, 2017) . Semakin baik perusahaan memiliki karyawan yang kinerjanya bagus semakin besar kemungkinan kinerja perusahaan juga akan bagus. Oleh karena itu terdapat hubungan erat antara kinerja karyawan dengan kinerja perusahaan.

Di dunia perbankan terdapat masing-masing divisi yang memiliki tugas berbeda antara lain *Teller, Customer Service, Staff Back Officer (BO), Account Officer*

(AO), Sales Officer, Funding Officer, dan Auditor. Salah satu divisi yang termasuk penting adalah *teller* dikatakan penting karena *teller* memberikan layanan terbaik kepada customer, *teller* juga ujung tombak dari sebuah jasa keuangan yang bertugas di paling depan kantor dan langsung berhubungan dengan para nasabah, dan secara tidak langsung *teller* adalah aset sumber daya manusia yang berharga di perbankan syariah.

Teller merupakan karyawan kasir bank yang melayani dan bertanggungjawabkan lalu lintas pembayaran uang tunai (Malayu SP. Hasibuan, 2017). Di zaman persaingan yang semakin ketat, pelayanan bank pada nasabah tidak sekedar memuaskan nasabah atau hanya sesuai harapan dari nasabah, tetapi harus memberikan pelayanan yang berkesan kepada nasabah. *Teller* yang dapat memberikan kesan positif adalah *teller* yang cekatan, ramah dan santun. *Teller* juga mempunyai tanggung jawab yang besar dalam menjalankan tugasnya, terutama yang berkaitan dengan keakuratan dan ketepatan dalam melayani nasabah bertransaksi serta mencatat transaksi dengan benar. *Teller* disini sebagai bagian dari *frontliner*, *teller* dapat memberikan pelayanan yang berkesan dan membawa dampak yang positif untuk bank. Dalam kenyataannya belum berjalan sesuai faktanya yaitu masih ada permasalahan yang dirasakan nasabah dalam layanan melalui *teller*. Contohnya, *teller* berpenampilan kurang bersih dan rapi, *teller* kurang ramah dalam melayani nasabah, *teller* kurang memahami kebutuhan nasabah, *teller* sering membuat kesalahan pada saat pelayanan, *teller* belum bisa melayani dengan cepat, *teller* kurang tanggap dalam melayani, *teller* kurang cekatan menangani keluhan dari nasabah, *teller* kurang menguasai pengetahuan mengenai bank, *teller* kurang sabar dalam melayani nasabah. Maka dari itu perbankan syariah harus mencari solusi yang tepat untuk mengurangi kesalahan yang terjadi salah satunya dengan meningkatkan keahlian *teller* melalui pendidikan, pengembangan atau pelatihan supaya keahlian *teller* bertambah dan dapat mengurangi resiko terjadinya kesalahan.

Sebuah perusahaan atau instansi memberikan pelatihan kerja untuk karyawannya. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan kerja sangat penting bagi pekerja untuk meningkatkan pekerjaannya yang diembannya dan sebagai upaya untuk mempersiapkan para tenaga kerja dalam menghadapi tugas pekerjaan yang dianggap belum mampu serta sebagai upaya untuk meningkatkan kinerja karyawan. Pelatihan adalah serangkaian kegiatan yang sengaja dirancang untuk meningkatkan keterampilan, pengalaman, dan keahlian seseorang. Pelatihan yang diadakan oleh organisasi bertujuan untuk mengembangkan pengetahuan, pengalaman, dan keahlian mengenai tugas dan tanggung jawabnya (Yohanes Arianto Budi Nugroho, 2019).

Berdasarkan hasil pengamatan diketahui bahwa di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo mempunyai tiga *teller* yang berada di kantor, outlet Dolopo, dan di outlet Pasar Legi Ponorogo. Hasil pengamatan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo bagian *teller* yang ada di kantor merupakan lulusan sarjana akuntansi (non syariah) bukan dari perbankan syariah, padahal pengetahuan dan kemampuan *teller*

sangat diperlukan untuk memajukan perusahaan. Tetapi keadaan sesungguhnya *teller* belum mempunyai pengetahuan yang bagus tentang sistem perbankan syariah, karena *teller* yang direkrut bukan lulusan dari perbankan syariah. Maka dari itu pelatihan diperlukan supaya *teller* bisa melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP *teller* yang ada di BPRS . Hal ini berdampak terhadap kerja akhir yang selanjutnya akan menentukan tingkat kinerja *teller*. Bentuk pelatihan yang digunakan adalah pelatihan *on the job training* yang diajarkan langsung oleh *teller* lama kepada *teller* baru, pelatihan training dilaksanakan selama dua minggu dan *off the job training* dilaksanakan tiga bulan *sekali* selama dua hari.

Diketahui dari uraian tersebut bahwa *teller* memiliki peran terpenting dalam suatu bank sebab tugas *teller* setiap harinya berkaitan langsung dengan para nasabah. Supaya mengurangi dan mencegah resiko terjadinya permasalahan yang diakibatkan *teller*, maka diperlukan pelatihan pada *teller*. Program pelatihan maka diharapkan seluruh kemampuan yang dimiliki *teller* bisa ditingkatkan sesuai dengan kemauan dari bank syariah. Karena semua lembaga keuangan pasti mengadakan pelatihan bagi pegawainya dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja pegawainya yang kompeten dan bisa bersaing dalam menjalankan pekerjaannya.

B. KAJIAN TEORI

1. Efektivitas

Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar yang berarti terjadinya sesuatu efek atau akibat yang diinginkan. Jadi perbuatan seseorang yang efektif adalah perbuatan yang menimbulkan akibat sebagaimana yang diharapkan, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas (Lismayani Husain, 2015). Efektivitas merupakan kemampuan seseorang atau organisasi dalam mengoptimalkan sumber dayanya secara efektif dan efisien dalam rangka mencapai suatu tujuan (Eliana Sari, 2007). Untuk mengetahui gambaran mengenai pengertian efektivitas berikut ini dijelaskan pendapat tentang pengertian efektivitas. Menurut Hidayat mengemukakan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas, dan waktu) yang telah dicapai diaman makin besar presentase target yang dicapai makin tinggi efektivitasnya. Menurut Saksono mengemukakan bahwa efektivitas adalah seberapa besar tingkat kelekatan output yang dicapai dengan output yang diharapkan dari sejumlah input. Pengertian efektivitas dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target. Dari pengertian efektivitas diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh targer (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.

Richard M. Steers mengatakan mengenai ukuran efektivitas sudah mencapai tujuan atau tidak, sebagai berikut:

a. Pencapaian Tujuan

Pencapaian merupakan keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor yaitu kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret.

b. Integrasi

Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan consensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

c. Adaptasi

Adaptasi merupakan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.

2. Teori Pelatihan

Noe menyebutkan *training refers to a planned effort by a company to facilitate the learning of jobrelated knowledge, skill and behavior by employees*. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelatihan merupakan fasilitas yang disediakan perusahaan untuk mempelajari pekerjaan yang berhubungan dengan pengetahuan, keahlian dan perilaku karyawan. Artinya untuk menambah pengetahuan, keahlian dan perilaku karyawan dapat dilakukan melalui pelatihan yang tentunya sudah direncanakan oleh perusahaan sebelumnya. Adapun metode pelatihan menurut Faustino Cordoso Gomes antara lain :

- a. Metode pelatihan *On The Job Training* (OJT) merupakan pelatihan dengan cara pekerja atau calon pekerja berada didalam kondisi pekerjaan yang sesungguhnya. Dibawah bimbingan arahan yang sudah berpengalaman.
- b. Metode pelatihan *Off The Job Training* merupakan pelatihan yang dilakukan secara khusus diluar pekerjaan. Biasanya pelatihan ini adalah metode ceramah. Pembicara akan menyampaikan materi segala yang dibutuhkan sementara peserta hanya mendengarkan

Adapun tahapan dalam melaksanakan pelatihan menurut Meldona dan Siswanto antara lain :

a. Penentuan kebutuhan pelatihan

Penentuan kebutuhan pelatihan lebih sulit untuk menilai kebutuhan pelatihan bagi karyawan dari pada mengorientasi para karyawan baru. Tujuannya untuk mengumpulkan informasi yang relevan guna mengetahui dan menentukan apakah perlu atau tidak pelatihan dalam organisasi tersebut. Apabila diperlukan pelatihan maka pengetahuan, kemampuan dan karakteristik lainnya yang harus diberikan kepada para peserta selama pelatihan.

b. Mendesain program pelatihan

Atasan atau manajer harus memutuskan program pelatihan yang tepat untuk dijalankan. Ketepatan metode pelatihan tergantung pada tujuan yang hendak dicapai serta identifikasi mengenai apa yang diinginkan agar karyawan mengetahui dan melakukannya.

c. Evaluasi efektivitas program pelatihan

Agar pelatihan yang dilakukan efektif harus diadakan evaluasi untuk memperbaiki permasalahan yang ada dalam proses pelatihan. Tujuan dari tahap ini adalah untuk mengkaji apakah pelatihan tersebut efektif dalam mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan.

Adapun Faktor-faktor yang mempengaruhi pelatihan karyawan yang akan menghasilkan kinerja yang efektif dan efisien menurut Wayne Mondy antara lain :

a. Dukungan Manajemen Puncak

Agar program pelatihan dapat berhasil, dibutuhkan dukungan dari para atasan. Tanpa adanya dukungan dari manajemen puncak program pelatihan tidak akan berhasil. Cara paling efektif untuk mencapai kesuksesan yaitu dengan cara para atasan harus aktif mengambil bagian dalam pelatihan dan memberikan sumber daya yang dibutuhkan.

b. Komitmen para spesialis dan generalis

Selain dukungan dari manajemen puncak, seluruh manajer baik itu spesialis ataupun generalis harus berkomitmen dan terlibat dalam proses pelatihan. Tanggung jawab utama dalam pelatihan melekat pada para manajer dari mulai presiden dan chairman of the board ke bawah. Para profesional pelatihan dan pengembangan semata-mata hanya memberikan keahlian teknis.

c. Kemajuan teknologi

Tidak ada faktor selain teknologi yang memberi pengaruh lebih besar pada pelatihan. Teknologi memiliki peran besar dalam mengubah cara pengetahuan yang disampaikan kepada para karyawan.

d. Kompleksitas Organisasi

Perubahan-perubahan yang semakin cecepat dalam teknologi, produk. dan sistem serta metode telah memberikan pengaruh signifikan pada persyaratan-persyaratan kerja. Dengan demikian karyawan terus menerus berupaya meningkatkan ketrampilan mereka dan mengembangkan sikap yang memungkinkan mereka tidak hanya beradaptasi terhadap perubahann namun juga menerima perubahan tersebut.

3. Teori Teller

Teller merupakan petugas bank yang bekerja di *front line banking hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan atau penarikan baik berupa transaksi tunai maupun non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem bank. *Teller* juga petugas bank yang bertanggung jawab untuk

menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat, tanda tangan pengesahan kasir di perlukan sebagai tanda sah suatu dokumen transaksi. Sebagai *frontline teller* mendukung pengembangan bisnis bank dengan memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat kepada nasabah sesuai “Standar Pelayanan *Teller*”, karena berada di garda depan yang langsung bertemu nasabah *teller* wajib menjaga kerapihan dan kebersihan *counter teller*. *Teller* juga mendukung dalam melaksanakan *cross selling* atas produk-produk bank dengan melakukan *tag on* kepada nasabah, karena bertemu secara langsung dengan nasabah *teller* juga menampung usul maupun saran nasabah dan menyampaikannya kepada atasan. Pekerjaan *teller* dikategorikan sebagai pekerjaan pokok karena melalui pekerjaan tersebut terdapat interaksi awal antara bank dengan nasabah (Ikatan Bankir Indonesia, 2014).

4. Teori Kinerja

Menurut Mangkunegara, kinerja merupakan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikannya. Menurut Robbins kinerja merupakan “*Effective and efficient work. Wich also considers personel data such as measuras as accidents. Absence and tardinees*”. Jadi keefektifan dan keefisienan kerja dapat mempertimbangkan data pribadi seperti pengukuran dari kesalahan, kecelakaan, ketidakhadiran, dan keterlambatan kerja. Menurut Suharsaputra kinerja berarti tindakan menampilkan atau melaksanakan suatu kegiatan. Sehingga kinerja dapat diartikan prestasi kerja atau melaksanakan kerja atau hasil untuk kerja. Hubungannya terhadap pengertian tersebut kinerja (prestasi kerja) dipandang sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Melan Anggraini Asnawi, 2019).

C. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Data penelitian kualitatif ini bersifat deskriptif. Agar mempermudah penelitian penulis menggali data dari lapangan dan berusaha memperoleh informasi yang dibutuhkan yaitu bagaimana melaksanakan pelatihan bagi *teller* perbankan, faktor-faktor apa yang mempengaruhi pelatihan bagi *teller* perbankan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan bagaimana efektivitas pelatihan bagi *teller* perbankan untuk meningkatkan kinerja karyawan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Sumber data merupakan tempat dimana data dapat diambil. Sumber data penelitian ini yaitu data didapatkan penulis dengan narasumber yaitu *teller*, atasan, *customer service* dan nasabah.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo telah memenuhi yaitu adanya metode pelatihan *on the job training* dan *off the job training*. sehingga dapat dilihat semua metode pelatihan tersebut digunakan dalam proses pelatihan. Metode *on the job training* yaitu pelatihan dilakukan dengan cara pegawai berada di dalam kondisi pekerjaan yang nyata disini pelatihan *on the job training* di berikan materi tentang tentang Pelatihan Pengenalan Dasar Perbankan Syariah (PPDPS) yang berisi materi tentang murabahah, mudharabah, musyarakah. Selanjutnya materi tentang tugas teller di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo yaitu melayani nasabah setoran dan tarik tunai, setoran kliring, penerimaan kiriman uang keluar dan pindah bukuan. Selanjutnya terdapat materi tentang produk, terdiri dari produk seperti tabungan mitra ib, mitra ekspres ib, simple ib. selanjutnya untuk produk pembiayaan terdiri dari pembiayaan mitra usaha ib, pembiayaan mitra karya, pembiayaan mikro ekspres, pembiayaan midorang, pembiayaan riyayan gawe emas, pembiayaan KKB harian, dan yang terakhir produk deposito ib mudharabah. Selanjutnya diberi materi tentang greting seperti cara menyambut nasabah dengan baik, dan diberikan materi cara menangani keluhan nasabah jika terdapat masalah dalam layanan *teller*, *teller* juga berikan materi tentang debit dan kredit, dan juga mendapatkan materi menghitung uang menggunakan tiga jari. Pelatihan *on the job training* ini langsung dibimbing oleh *teller* lama yang sudah berpengalaman. pelatihan ini dilaksanakan seama dua minggu. Sedangkan pelatihan *off the job training* dilaksanakan diluar kantor dan diberikan materi saja. Pelatihan ini diberikan materi langsung oleh LPPI (Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia) dan pelaksanaan pelatihann dilaksanakan selama dua hari. Sehingga secara teori metode pelatihan *teller* BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo sudah terpenuhi. Berdasarkan paparan data diatas dan teori mengenai tahapan pelatihan *teller* dapat di analisis bahwa BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo secara teori tentang tahap-tahap pelatihan ada tiga yang harus dipenuhi. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo telah memenuhi tahap-tahap pelatihan yang pertama penentuan kebutuhan pelatihan bahwa pelatihan *teller* yang dilaksanakan bertujuan agar *teller* memiliki kemampuan yang diharapkan oleh perusahaan. yang kedua mendesain program pelatihan, menentukan siapa pelatih yang akan memberikan pelatihan pada *teller*. Selanjutnya menentukan materi yang akan diberikan pada saat pelatihan. Selanjutnya tahapan evaluasi efektivitas program pelatihan. Pada tahapan ini pelatihan *teller* BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo sudah berjalan sesuai yang diharapkan apa belum dan untuk mengetahui apakah ada hasil dari pelatihan yang dilaksanakan. Sehingga secara teori tahap-tahapan pelatihan *teller* sudah terpenuhi semuanya dengan baik. Dengan cara tersebut dikatakan berhasil karena menggunakan cara tersebut menghasilkan *teller* yang diharapkan oleh perusahaan. Berdasarkan analisis diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelatihan *teller* perbankan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo sudah baik.

Karena BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo telah memenuhi ketentuan teori mengenai metode pelatihan yang digunakan *teller*.

BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pelatihan *teller* itu ada empat yang harus terpenuhi. dan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo sudah memenuhinya yaitu adanya dukungan dari manajemen puncak karena suatu program pelatihan berhasil dibutuhkan support dari pihak atasan, komitmen para spesialis dan generalis selain dukungan dari manajemen puncak pihak atasan juga harus terlibat dalam penyampaian materi pelatihan, kemajuan teknologi yang mendukung performa suatu perusahaan dan membantu dalam kegiatan pelatihan *teller* dan yang terakhir kompleksitas organisasi atau standarisasi *teller* supaya *teller* mempunyai kemampuan yang mumpuni. Dari ke empat faktor tersebut bahwa BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo menerapkan semua faktor tersebut. Karena faktor-faktor yang mempengaruhi pelatihan *teller* juga termasuk faktor pendukung pelatihan. Tetapi untuk bagian kompleksitas organisasi ini bahwa BPRS tidak memberikan patokan standarisasi *teller* yang khusus karena untuk mencapai standarisasi tersebut *teller* perlu hanya melaksanakan materi yang diberikan pada saat pelatihan dan menerapkannya pada pekerjaannya sehari-hari saja.

Dari semua analisis tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi pelatihan *teller* perbankan telah memenuhi teori yaitu dukungan manajemen puncak, komitmen para spesialis dan generalis, kemajuan teknologi, dan kompleksitas organisasi. Karena faktor tersebut yang membantu supaya pelatihan *teller* dapat berjalan dengan lancar. Apabila pelatihan *teller* berhasil dilaksanakan dengan baik, maka sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh perusahaan. Hasilnya disajikan secara sistematis. Narasi dalam hasil mengandung informasi yang diambil dari data, bukan narasi data sebagaimana adanya. Untuk keperluan klarifikasi informasi, penulis dapat menambahkan tabel, gambar, dan lainnya. Selain itu, hasilnya juga menyajikan hal-hal yang tercantum dalam tujuan penelitian atau hasil pengujian hipotesis yang diajukan. Diskusi ini menunjukkan interpretasi hasil dan pengembangan argumen dengan menghubungkan hasil, teori, dan opini, termasuk perbandingan dengan hasil penelitian sebelumnya. Penting juga untuk meningkatkan kemungkinan kontribusi hasil penelitian mereka pada pengembangan sains.

BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo untuk melihat efektivitas dari sebuah pelatihan melalui pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi bahwa ada empat bagian untuk melihat ke efektifan suatu pelatihan. Yang pertama untuk pencapaian tujuan bahwa setelah diadakan pelatihan *teller*, *teller* lebih paham dengan tugas-tugasnya yang semula tidak tahu menjadi tahu. Maka dari itu pelatihan *teller* berhasil mencapai tujuannya yaitu mengadakan pelatihan *teller* untuk meningkatkan kinerja. Yang kedua setelah mendapatkan pelatihan, *teller* mampu melakukan tugas-tugasnya terbukti dengan kemampuan *teller* yang bertambah terlihat dari cara menyelesaikan pekerjaan menjadi cekatan, dan mempunyai inisiatif, dan tentunya ada peningkatan kinerja pada *teller*. Yang ketiga setelah diadakan pelatihan *teller* apakah *teller* mampu

menerapkan dalam tugas *teller* sehari-hari terbukti karena materi yang diberikan pada saat pelatihan sudah sesuai porsinya. Terlihat dari kinerja *teller* yang meningkat menurut teman kerja dan nasabah.

Dapat dianalisis bahwa pelatihan *teller* akan memberikan dampak yang baik terutama dalam pengetahuan dan perilaku *teller*. Setelah dilaksanakan pelatihan *teller* menjadi paham tentang tugas-tugasnya yang semula *teller* tidak tahu menjadi tahu, terlihat dari perilaku *teller* menjadi cekatan, mempunyai inisiatif, *teller* menjadi paham dengan dasar-dasar ilmu perbankan syariah, dan *teller* lebih memahami tentang tugasnya dalam bekerja, *teller* lebih semangat mengerjakan pekerjaan karena sudah memperoleh arahan yang baik dari pemateri, dan tentunya itu berdampak pada kinerja *teller* di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Sehingga setelah diadakan pelatihan *teller* membawa dampak yang positif untuk BPRS. Dibuktikan dengan perilaku *teller* menurut teman kerja bahwa kinerja *teller* yang meningkat. Terbukti dengan nasabah yang puas terhadap kinerja *teller*. Jadi dari analisis diatas dapat disimpulkan bahwa pelatihan *teller* di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dikatakan **cukup efektif** dan cukup berhasil. Karena setelah mengikuti pelatihan *teller* membawa dampak yang positif untuk BPRS. Selain membawa dampak yang baik untuk perusahaan juga membawa dampak yang positif untuk *teller* itu sendiri, karena banyak perubahan yang terjadi pada *teller* sebelum mendapatkan pelatihan dan sesudah mendapat pelatihan. Hal itu sudah dibuktikan melalui atasan, *customer service*, dan nasabah bahwa kinerja *teller* yang meningkat.

E. KESIMPULAN

Pelaksanaan pelatihan *teller* pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo menggunakan metode pelatihan *on the job training* dan *off the job training*. Metode ini terbukti efektif untuk melatih *teller* di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Tahap-tahapan pelatihan *teller* pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo meliputi penentuan kebutuhan pelatihan, ke dua mendesain program pelatihan, dan yang terakhir tahap evaluasi efektivitas program pelatihan. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelatihan *teller* antara lain dukungan dari manajemen puncak, komitmen para spesialis dan generalis, kemajuan teknologi, dan kompleksitas organisasi.

Pelatihan *teller* pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo sudah berjalan dengan efektif. Hal ini dapat terjadi karena BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo melakukan pelatihan *teller* sudah sesuai dengan kebutuhan *teller*. Sehingga kinerja *teller* BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo setelah dilakukan pelatihan, *teller* menjadi paham dengan dasar-dasar ilmu perbankan syariah, dan *teller* lebih memahami tentang tugasnya dalam bekerja, *teller* lebih semangat mengerjakan pekerjaan karena sudah memperoleh arahan yang baik dari pemateri.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, Yohanes, and Budi Nugroho.(2019). *Pelatihan Dan Pengembangan SDM: Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: Penerbit Unika Atma Jaya Jakarta
- Asnawi, Melan Angriani.(2019). *Kinerja Karyawan Perseroan Terbatas: Studi Kasus Atas Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Karakteristik Pekerjaan*. Gorontalo: CV. Athara Samudra
- Bugin, Burhan. (2010). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Cordoso Gomes, Faustino.(2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CV. Andi Offset
- Fahmi, Irham. *Studi Kelayakan Bisnis Dan Keputusan Investasi*. Jakarta: Mitra Wacana Medan, n.d.
- Indonesia, Ikatan Bankir. (2014). *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Gramedia Pustaka Utama
- Indrasari, Meithiana. (2017). *Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka, 2017
- J. Meleong, Lexy. (1996). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Sigma, 1996.
- J. Meleong, Lexy.(2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2016.
- M. Steers, Richard.(1999). *Efektivitas Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Belajar
- Margono.(1997). *Metodologi Penelitian*. Jakarta. PT. Rineka Cipta
- Meldona, and Siswanto.(2012). *Perencanaan Tenaga Kerja Tinjauan Integratif*. Malang: UIN Maliki Press
- Mondy, Wayne.(2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga
- Nugroho, Yohanes Arianto Budi. (2019). *Pelatihan dan Pengembangan SDM: Teori dan Aplikasi*. Penerbit Unika Atma Jaya Jakarta
- Sari, Eliana. (2007). *Pertumbuhan Dan Efektivitas Organisasi Mengelola Lingkungan Melalui Penyesuaian Struktur Organisasi*. Jakarta: Jayabaya University Press
- S.P. Hasibuan, Drs. H. Malayu.(2017). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA

Tsauri, Sofyan. (2014). *Manajemen Kinerja (Performance Management)*. Jember: STAIN Jember Press

Afrianty, Nonie, Desi Isnaini, and Amimah Oktarina. (2019). *Lembaga Keuangan Syariah.*” CV. Zigie Utama