

**EFEKTIVITAS PELATIHAN BAGI *TELLER* PERBANKAN
UNTUK MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN
(Studi Pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo)**

SKRIPSI



Oleh :

Weni Hastinasari

NIM 402180105

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO**

2022

ABSTRAK

Sari, Weni Hastina. Pelatihan Bagi *Teller* Perbankan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Studi Pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Skripsi. 2022. Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, Pembimbing: Maulida Nurhidayati, M.Si.

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

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.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	
1	Weni Hastinasari	402180105	Perbankan Syariah	Efektivitas Pelatihan Bagi <i>Teller</i> Perbankan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo)

Telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi

Ponorogo, 8 Juni 2022

Mengetahui,
Ketua Jurusan
Perbankan Syariah



Menyetujui,

Maulida Nurhidayati, M.Si.
NIP 198910222018012001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Puspita Jaya Desa Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi berikut ini:

Judul : Efektivitas Pelatihan Bagi *Teller* Perbankan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo)
Nama : Weni Hastinasari
NIM : 402180105
Jurusan : Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memperoleh sarjana dalam bidang Ekonomi.

Dewan Penguji:

Ketua Sidang :
Ridho Rokamah, S.Ag.,M.Si.
NIP. 19790614200912005 (*Rim²*)
Penguji I :
Unun Roudlotul Janah, M.Ag.
NIP. 197507162005012004 (*KL*)
Penguji II :
Maulida Nurhidayati, M.Si.
NIP. 198910222018012001 (*JM*)

Ponorogo, 09 Juni 2022

Mengesahkan,
Dekan FEBI IAIN Ponorogo



[Signature]
Dr. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag.
NIP. 197207142000031005

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Weni Hastinasari

NIM : 402180105

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Judul : Efektivitas Pelatihan Bagi *Teller* Perbankan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo).

Menyatakan bahwa naskah Skripsi/Thesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh Perpustakaan IAIN Ponorogo yang dapat diakses di ethesis.iainponorogo.ac.id, adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Ponorogo, 08 Juni 2022

Penulis



Weni Hastinasari
NIM. 402180105

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Weni Hastinasari

NIM : 402180105

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :

“Efektivitas Pelatihan Bagi *Teller* Perbankan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan
(Studi Pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo)”

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri kecuali bagian tertentu
yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 12 Mei 2022

Pembuat pernyataan



Weni Hastinasari

NIM 402180105

DAFTAR ISI

COVER	
HALAMAN JUDUL	
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK.....	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATAR PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8

C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian.....	8
E. Studi Penelitian Terdahulu	9
F. Metode Penelitian.....	21
1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	21
2. Kehadiran Peneliti	21
3. Lokasi Penelitian	22
4. Data dan Sumber Data.....	23
5. Teknik Pengumpulan Data.....	23
6. Teknik Pengecekan Keabsahan Data.....	24
7. Teknik Pengolahan Data.....	25
8. Teknik Analisis Data	26
G. Sistematika Pembahasan.....	27
BAB II. KAJIAN TEORI	29
A. Efektivitas	
1. Pengertian Efektivitas	29
2. Ukuran Efektivitas.....	30
B. Pelatihan	
1. Pengertian Pelatihan	31
2. Metode Pelatihan dalam Meningkatkan Kinerja.....	32
3. Tahap-Tahap Pelaksanaan Pelatihan	33

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pelatihan	34
5. Prinsip-prinsip Pelaksanaan Pelatihan.....	35
6. Manfaat Pelatihan.....	37
C. Teller	
1. Pengertian <i>Teller</i>	38
2. Fungsi <i>Teller</i>	39
3. Tugas <i>Teller</i>	39
4. Tanggung Jawab <i>Teller</i>	40
5. Sikap dan Etika <i>Teller</i>	41
D. Kinerja	
1. Pengertian Kinerja	42
2. Aspek-aspek yang Dinilai	44
3. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja	45
BAB III. PAPARAN DATA.....	47
A. Gambaran Umum BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo	
B. Pelaksanaan Pelatihan Bagi <i>Teller</i> Perbankan di BPRS Mitra	
Mentari Sejahtera Ponorogo	47
C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelatihan Bagi <i>Teller</i>	
Perbankan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan di BPRS Mitra	
Mentari Sejahtera Ponorogo	57
D. Efektivitas Pelatihan Bagi <i>Teller</i> Perbankan Untuk Meningkatkan	

Kinerja Karyawan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo	66
BAB IV. ANALISIS	75
A. Pelaksanaan Pelatihan Bagi <i>Teller</i> Perbankan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo	75
B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelatihan Bagi <i>Teller</i> Perbankan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo	78
C. Efektivitas Pelatihan Bagi <i>Teller</i> Perbankan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo	80
BAB V. PENUTUP.....	83
A. Kesimpulan	83
B. Saran/Rekomendasi.....	84
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
RIWAYAT HIDUP	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.....55



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Undang-Undang RI Nomor 10 Tahun 1998 tanggal 10 November 1998 tentang perbankan, yang dimaksud dengan bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Perbankan syariah didirikan didasarkan pada alasan filosofis maupun praktik. Bank syariah merupakan bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dan menyediakan layanan transaksi pembayaran yang dimana sudah tertulis di dalam UU No 21 Tahun 2008 mengenai perbankan syariah.¹

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

¹ Nonie Afrianty, Desi Isnaini, and Amimah Oktarina, "Lembaga Keuangan Syariah," CV. *Zigie Utama*, 2019, 25.

menyediakan jasa keuangan dan terlibat erat dalam penghimpunan dan penyaluran dana masyarakat.²

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.³ Kinerja berarti hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai seseorang individu dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada individu tersebut.⁴ 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.⁵

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

² Renaldo Giovanni, "Hubungan Antara Pelatihan Dengan Kinerja Teller Bank X Di Bandung" *MANNERS* 2, no. 2 (December 9, 2019): 97–98.

³ Meithiana Indrasari, *Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawan* (Yogyakarta: Indomedia Pustaka, 2017), 50.

⁴ Nuraini Firmandasari, "Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Yogyakarta)," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* IX, no. 1 (2014): 27.

⁵ Irham Fahmi, *Studi Kelayakan Bisnis Dan Keputusan Investasi* (Jakarta: Mitra Wacana Medan, n.d.), 103.

sebuah jasa keuangan yang bertugas di paling depan kantor dan langsung berhungan dengan para nasabah, dan secara tidak langsung *teller* adalah aset sumber daya manusia yang berharga di perbankan syariah.⁶

Teller merupakan karyawan kasir bank yang melayani dan mempertanggungjawabkan lalu lintas pembayaran uang tunai.⁷ 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.⁸ 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*

⁶ Moh Khoirul Anam and Khoiriyah Safitri, "Peranan Pelatihan Frontliner Bagi Peningkatan Kompetensi Teller Di Bank Syariah," *Emanasi : Jurnal Ilmu Keislaman Dan Sosial* 2, no. 1 (April 1, 2019): 1.

⁷ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017), 161.

⁸ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Gramedia Pustaka Utama, 2014), 2.

kurang tanggap dalam melayani, *teller* kurang cekatan menangani keluhan dari nasabah, *teller* kurang menguasai pengetahuan mengenai bank, *teller* kurang sabar dalam melayani nasabah.⁹ 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.¹⁰

Teller bertindak sebagai orang yang menerima semua setoran uang tunai dan non tunai dari semua pihak. *Teller* merupakan petugas bank yang bekerja di *front line banking hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan dan penarikan baik berupa transaksi tunai dan non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem bank. Sebagai *front line teller* mendukung pengembangan bisnis bank dengan memberikan pelayanan yang baik, cepat dan akurat kepada nasabahnya sesuai “Standar Pelayanan *Teller*”. Karena *teller* berada di garda terdepan dan berhubungan langsung dengan pelanggan, sehingga *teller* perlu menjaga kebersihan konter *teller*. *Teller* juga berperan dalam melakukan *Cross Selling* suatu produk bank

⁹ Novi Shintia and Putri Rizki Handayani, “Peningkatan Kualitas Layanan Teller Guna Mencapai Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk, Unit Teluk Dalam Banjarmasin,” *At-Tadbir : Jurnal Ilmiah Manajemen* 1, no. 2 (October 30, 2017): 74.

¹⁰ Anam and Safitri, “Peranan Pelatihan Frontliner Bagi Peningkatan Kompetensi Teller Di Bank Syariah,” 2.

dengan melakukan *tag on* dengan nasabah. Karena teller bertemu setiap hari, jadi teller menerima saran dari nasabah dan meneruskannya ke atasan.¹¹

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.¹²

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.¹³

Pelatihan di perbankan syariah bertujuan untuk mewujudkan kualitas perbankan syariah yang baik serta menerapkan prinsi-prinsip syariah, dengan cara memberikan materi yang bertujuan untuk mengajak karyawan lebih semangat bekerja dan mampu melaksanakan tugasnya. Sesudah mengikuti kegiatan pelatihan karyawan biasanya termotivasi dan menumbuhkan

¹¹ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 3-4.

¹² Tuti Hartati, "Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Padma Ardyta Aktuaria Jakarta" 13, no. 1 (2016): 14.

¹³ Yohanes Arianto Budi Nugroho, *Pelatihan dan Pengembangan SDM: Teori dan Aplikasi* (Jakarta: Penerbit Unika Atma Jaya Jakarta, 2019), 3.

semangat kerja, hal itu akan terlihat pada kualitas kinerja karyawan yang memuaskan.

Di Kabupaten Ponorogo terdapat berbagai Bank Syariah antara lain Bank Syariah Indonesia, Bank Muamalat Ponorogo, BTPN Syariah, BPR Syariah Al Maburr, dan yang terakhir BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Salah satu Bank Syariah yang berada di Ponorogo adalah BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo beralamatkan Jalan. Sultan Agung Nomor. 47, Bangunsari, Nologaten, Kecamatan Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo mempunyai dua outlet yaitu terletak di Dolopo dan di Pasar Legi Ponorogo. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo mempunyai 22 karyawan PLM (Petugas Lapangan Mikro) dan 27 karyawan ada di dalam kantor yang terdiri dari Dewan Komisaris, Dewan Pengawas Syariah, Dewan Direksi, Kabag Operasional dan SDM, Audit Internal, Kabag Pemasaran, Staff Operasional, *Teller*, *Customer Service*, *Account Officer*, Staf IT, Staf Pemasaran.¹⁴

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

¹⁴ Edwin Setyono, *Wawancara*, Tanggal 20 Januari 2022.

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. ¹⁵

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.

Berdasarkan permasalahan diatas dilakukan penelitian terhadap *teller* tentang bagaimana pelatihan untuk meningkatkan kinerja pada BPRS Mitra

¹⁵ Rina, *Wawancara*, Tanggal 20 Januari 2022.

Mentari Sejahtera Ponorogo. Oleh karena, dalam penelitian ini penulis mengambil judul “Efektivitas Pelatihan Bagi *Teller* Perbankan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo)”.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah diatas, maka munculah beberapa rumusan masalah yang akan dibahas, seperti:

1. Bagaimana pelaksanaan pelatihan bagi *teller* Perbankan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi pelatihan bagi *teller* perbankan untuk meningkatkan kinerja karyawan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo?
3. Bagaimana efektivitas pelatihan bagi *teller* perbankan untuk meningkatkan kinerja karyawan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo ?

C. Tujuan

Sesuai dengan uraian masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelatihan bagi *teller* perbankan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.

2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelatihan bagi *teller* perbankan untuk meningkatkan kinerja karyawan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.
3. Untuk mengetahui efektivitas pelatihan bagi *teller* perbankan untuk meningkatkan kinerja karyawan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua yang berkepentingan, antara lain:

1. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan dan menambah wawasan dibidang perbankan syariah khususnya dalam konteks efektivitas pelatihan bagi karyawan bagian *teller* untuk meningkatkan kinerja.

2. Manfaat Praktis

1) Bagi Akademis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan sumber pengetahuan bagi kalangan akademis. Penelitian ini berkaitan dengan mata kuliah Manajemen Sumber Daya Manusia Bank Syariah. penelitian ini diharapkan dapat dikembangkan lebih lanjut oleh penelitian-penelitian selanjutnya.

2) Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pengetahuan tetapi juga membandingkan teori dan praktik sehubungan dengan efektivitas pelatihan bagi karyawan bagian *teller* untuk meningkatkan kinerja.

E. Studi Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Juga untuk menghindari asumsi kesamaan dengan penelitian lain. Dalam penelitian ini peneliti memasukkan hasil penelitian sebelumnya.

1. Rahmadi Saleh dalam penelitian dengan judul “Efektivitas Program Pelatihan Kerja Karyawan di Perbankan Syariah”. hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan efektifitas program pelatihan kerja karyawan di BRI Syariah Padang Jati Kota Bengkulu dapat dikatakan efektif. Hal ini dibuktikan dari 4 informan apabila dibandingkan dengan teori pengukuran efektifitas pelatihan hanya 3 informan yang memenuhi dari segi reaksi, pembelajaran, perilaku serta hasil dan 1 informan belum memenuhi 4 unsur tersebut. Persamaan penelitian ini yaitu sama membahas mengenai pelatihan. Sedangkan perbedaan penelitian yang sekarang membahas pelatihan untuk *teller*.¹⁶

¹⁶ Rahmadi Saleh, “Efektivitas Program Pelatihan Kerja Karyawan Di Perbankan Syariah (Studi Di BRI Syari’ah Padang Jati Kota Bengkulu)” (diploma, IAIN BENGKULU, 2021), 1, <http://repository.iainbengkulu.ac.id/5579/>.

2. Pebrianti Sapitri dan Hj. Aida Vitri dalam penelitian dengan judul “Analisis Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan dan Pengembangan Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Banjarbaru. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa bank bni cabang banjarbaru dalam berupaya untuk meningkatkan kinerja karyawan melalui cara memberikan pelatihan dasar, pelatihan knowledge, dan pelatihan grooming, sudah diterapkan dengan baik memberikan pelatihan yang diberikan tentu akan berdampak positif dalam peningkatan kinerja dan pengembangan setiap karyawan. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama sama membahas tentang kinerja karyawan dan pelatihan, sedangkan perbedaannya adalah pada penelitian sebelumnya membahas tentang pengembangan sedangkan pada penelitian sekarang tidak membahas pengembangan. Pada penelitian sekarang membahas tentang pelatihan pada bagian *teller*.¹⁷
3. Siyah, Mansur dan Ridan Muhtadi dalam penelitian dengan judul “Analisis sistem rekrutmen dan Pelatihan dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan”. Hasil penelitian ini adalah sistem rekrutmen yang diterapkan Bank Syariah SPM Pamekasan adalah menerapkan sistem rekrutmen internal dan eksternal. Untuk rekrutmen internal dilakukan karena ada kenaikan jabatan untuk karyawan lama atau ada karyawan baru.

¹⁷ Pebrianti Sapitri, “Analisis Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan dan Pengembangan Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) TBK Cabang Banjarbaru” (diploma, Universitas Islam Kalimantan MAB, 2020), 1, <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/2130/>.

Sedangkan rekrutmen eksternal menggunakan media antara lain Koran, brosur, radio, karimata, internet dan dari mulut kemulut. Untuk sistem pelatihan menerapkan sistem pelatihan internal dan eksternal. Pelatihan internal diberikan kepada karyawan lama atau karyawan baru. Sedangkan pelatihan eksternal mengirimkan beberapa karyawan sesuai dengan jabatan untuk bisa mengikuti pelatihan yang diadakan oleh bank lain. Persamaan dari penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pelatihan karyawan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Sedangkan perbedaannya adalah pada peneliti sebelumnya membahas tentang sistem rekrutmen, sedangkan pada penelitian sekarang tidak membahasnya. Pada penelitian yang sekarang membahas tentang pelatihan pada bagian *teller*.¹⁸

4. Fitriana dan Selvia Nuriasari dalam penelitian dengan judul “Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan SDM Divisi Customer Service di PT. Bank Lampung Kcp Natar”. Hasil dari penelitian ini adalah pelaksanaan pelatihan dan pengembangan SDM divisi *customer service* dilaksanakan secara berkala dengan tujuan dapat memuaskan nasabah dan calon nasabah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas. Metode pelatihan dan pengembangan yang diberikan adalah metode simulasi, bermain peran dan job rotation. Jenis pelatihan dan pengembangan yaitu

¹⁸ Siyah Siyah, Mansur Mansur, and Ridan Muhtadi, “Analisis Sistem Rekrutmen dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan,” *Ar-Ribhu: Jurnal Manajemen Dan Keuangan Syariah* 1, no. 2 (December 31, 2020): 188–203.

menggunakan pelatihan skill dan pelatihan ulang. Persamaan penelitian yaitu sama sama berbicara mengenai pelatihan. Namun terdapat yang membedakannya yaitu pada penelitian sebelumnya berbicara tentang pengembangan SDM divisi *customer service*, sedangkan pada peneliti sekarang membahas tentang pelatihan pada bagian *teller*.¹⁹

5. Resi Novalia dalam penelitian dengan judul “Analisis Program Pengembangan Karyawan dan Kompensasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung”. Hasil penelitian ini adalah kegiatan pengembangan karyawan dilakukan melalui kegiatan pendidikan dan pelatihan dengan menggunakan metode *off the job training* dan *on the job training*. Kompensasi untuk meningkatkan produktivitas kerja dengan adanya gaji, upah, tunjangan, reward, cuti melahirkan, cuti tahunan, dan cuti lainnya, dan fasilitas yang memadai sehingga memberikan hasil kerja yang bagus. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang kerja karyawan atau kinerja karyawan, dan persamaan selanjutnya pada penelitian sebelumnya juga menggunakan program pelatihan untuk mengembangkan karyawannya. Sedangkan perbedaannya pada penelitian sebelumnya membahas tentang pengembangan karyawan dan kompensasi, sedangkan pada penelitian sekarang tidak membahas tentang

¹⁹ Fitriana Fitriana, “Pelaksanaan Pelatihan Dan Pengembangan SDM Divisi Customer Service Di PT. Bank Lampung KCP Natar,” *Adzkiya : Jurnal Hukum Dan Ekonomi Syariah* 8, no. 1 (July 7, 2020): 1.

pengembangan karyawan dan kompensasi tetapi membahas tentang pelatihan pada bagian teller yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan.²⁰

6. Tiaranie Lubis dalam penelitian yang berjudul “Proses Rekrutmen dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bank Sumut Capem Syariah H.M Joni”. Hasil dari penelitian ini adalah proses rekrutmen, setelah melewati proses rekrutmen maka selanjutnya adalah proses pelatihan. Ada dua proses pelatihan yaitu pelatihan orientasi dan pelatihan pengembangan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana proses rekrutmen dan pelatihan yang ada di Bank Sumut Capem Syariah Hm. Joni. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pelatihan terhadap kinerja karyawan. Namun terdapat perbedaannya yaitu pada penelitian sebelumnya membahas tentang proses rekrutmen sedangkan pada penelitian sekarang tidak membahasnya. Pada penelitian sekarang membahas tentang pelatihan pada bagian *teller* untuk meningkatkan kinerja dari karyawan.²¹
7. Vika Yuliyana dalam penelitian dengan judul “Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Bagian *Frontliner* di BPRS Buana Mitra Perwira Kantor Cabang Banjarnegara”. Hasil dari penelitian ini adalah BPRS

²⁰ Resi Novalia, “Analisis Program Pengembangan Karyawan dan Kompensasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung)” (Undergraduate, UIN Raden Intan Lampung, 2019), 1.

²¹ Tiaranie Lubis, “Proses Rekrutmen dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bank Sumut Capem Syariah H.M JONI,” *Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan*, 2019, 1.

Buana Mitra Perwira menggunakan empat strategi dalam upaya untuk meningkatkan kinerja para karyawan frontliner yaitu mengadakan pelatihan berupa role-play, melayani nasabah dengan sepenuh hati, sharing setiap minggu, dan memberikan motivasi. Persamaan pada penelitian ini yaitu membahas tentang kinerja karyawan. Sedangkan perbedaan penelitian sebelumnya membahas strategi sedangkan pada penelitian sekarang tidak ada, perbedaan selanjutnya pada penelitian sebelumnya membahas tentang kinerja karyawan pada bagian *frontliner*, sedangkan pada penelitian sekarang membahas tentang pelatihan pada bagian *teller*.²²

8. Alexander Rifa'I dalam penelitian dengan judul "Analisis Pelatihan dan Promosi Jabatan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Bank Dalam Pandangan Ekonomi Islam". Hasil dari penelitian ini adalah keberhasilan dari pelatihan kerja dapat dipengaruhi oleh reaksi karyawan, bahan pembelajaran, metode pembelajaran, perilaku setelah pelatihan, hasil kerja setelah mengikuti pelatihan. Karyawan dapat dipromosikan jabatannya jika mempunyai beberapa criteria antara lain, tingkat pendidikan, pengalaman bekerja, sikap dan mempunyai perilaku disiplin, mempunyai prestasi bekerja, loyalitas, cakap, dan komunikatif. Hubungan pelatihan kerja dan promosi jabatan terhadap peningkatan kinerja karyawan dalam pandangan ekonomi islam sangat mempunyai hubungan karena sudah

²² Vika Yuliyana, "Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Bagian Frontliner di BPRS Buana Mitra Perwira KC Banjarnegara" (diploma, IAIN, 2019), 1.

dijelaskan dalam Al Qur'an Surat Al Anfal ayat 27 dan At Taubah ayat 105. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pelatihan untu meningkatkan kinerja karyawan. Sedangkan perbedaannya pada penelitian sebelumnya membahas promosi dan pada penelitian sekaran tidak ada. Tetapi pada penelitian sekarang membahas tentang pelatihan pada bagian *teller*.²³

9. Fariz Yahya Zakaria dalam penelitian dengan judul “Pelatihan dan Pengembangan SDM Karyawan di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Kcp Batu”. Hasil penelitian ini adalah metode yang digunakan dalam proses pelatihan calon karyawan dengan memakai metode pelajaran di dalam kelas in class dan pelatihan sambil bekerja on the job training. Sedangkan pengembangannya menggunakan metode rotasi pekerjaan, persiapan untuk pengganti dan juga memakai kembali metode pelatihan. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pelatihan. Tetapi terdapat juga perbedaannya peneliti sebelunya membahas pelatihan dan pengembagan SDM. Tetapi peneliti sekarang yang akan di bahas adalah pelatihan untuk *teller* untuk meningkatkan kinerja karyawan, dan tidak membahas tentang pengembangan.²⁴

²³ Alexander Rifa'i, “Analisis Pelatihan dan Promosi Jabatan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Bank Dalam Pandangan Ekonomi Islam (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung) Skripsi” (Undergraduate, UIN Raden Intan Lampung, 2018), 2.

²⁴ Faris Yahya Zakaria, “Pelatihan dan pengembangan SDM karyawan di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor KCP Batu” (diploma, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2018), 1.

10. Hasya Harizunnisa' dan Dyah Pikanti Diwanti dalam penelitian berjudul “Analisis Kompetensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus Bank Madina Syariah”. hasil dari jurnal ini adalah kompetensi meliputi atas unsure pengetahuan, keterampilan, dan sikap saling berkaitan satu dengan yang lainnya dalam mempengaruhi kinerja karyawan di Bank Madina Syariah. cara yang dilalui Bank Madina Syariah untuk meningkatkan kompetensi karyawan yaitu mengikuti pelatihan untuk karyawan baik pelatihan didalam dan pelatihan diluar. Persamaan pada penelitian ini adalah membahas tentang kinerja. Sedangkan perbedaannya pada penelitian sebelumnya membahas tentang kompetensi karyawan terhadap kinerja karyawan. Pada penelitian yang sekarang membahas tentang pelatihan pada bagian teller untuk meningkatkan kinerja karyawan, yaitu pada bagian *teller*.²⁵
11. Nailil Amani dalam penelitian dengan judul “Strategi untuk Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Purwokerto”. Hasil dari penelitian ini adalah upaya meningkatkan kualitas kerja karyawannya dengan cara rekrutmen karyawan, pelatihan karyawan, dorongan positif, dan program bantuan karyawan. Dalam melakukan rekrutmen karyawan BRIS KC Purwokerto memiliki standart tertentu dalam memilih karyawan. Setelah mendapatkan

²⁵ Hasya Harizunnisa and Dyah Pikanti, “Analisis Kompetensi Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Bank Madina Syariah),” *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*, n.d., 1.

karyawan yang bagus kemudian karyawan mendapatkan pelatihan. Selain itu pihak bank juga memberikan dorongan yang positif untuk karyawannya supaya menjadi termotivasi untuk bekerja lebih baik. Penelitian ini sama sama berbicara mengenai kinerja pegawai, dan perbedaan penelitian terdahulu membahas mengenai strategi untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Sedangkan pada penelitian yang akan dilakukan membahas tentang pelatihan *teller* untuk meningkatkan kinerja karyawan.²⁶

12. Niken Rinda Safitri dalam penelitian dengan judul “Analisis Pelatihan dan Pengembangan SDM Divisi *Teller* Di BMT SH@R’IE. Hasil dari penelitian ini adalah agar mengetahui apa saja pelatihan di BMT, dan apa saja kendala dan tujuan berdirinya BMT. Pentingnya SDM dalam sebuah manajemen , tanpa adanya SDM tujuan dari organisasi tidak dapat tercapai meski menggunakan sistem peralatan yang canggih. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pelatihan untuk *teller*. Sedangkan perbedaannya pada penelitian sebelumnya juga membahas tentang pengembangan SDM, sedangkan pada penelitian sekarang tidak membahas tentang pengembangan sdm, melainkan membahas tentang pelatihan untuk *teller* di bank.²⁷

²⁶ Nailil Amani, “Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Purwokerto,” *IAIN PURWOKERTO*, 2018, 79.

²⁷ Niken Rinda Safitri, “Analisis Pelatihan Dan Pengembangan SDM Divisi Teller di BMT SH@RI’E” (other, IAIN SALATIGA, 2018), 1.

13. Nurul Khurotin dan Tri Wulida Afrianty dalam penelitian berjudul “Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Pt Beton Intermedia Cabang Malang”. Hasil dari penelitian ini adalah aktivitas dan pengembangan SDM Pt Beton Intermedia dilaksanakan berdasarkan analisis kebutuhan pekerja dan kebutuhan setiap pegawai. aktivitas pelatihan dan pengembangan bertujuan untuk meningkatkan kompetensi para karyawan, yang bertujuan supaya karyawan dapat bekerja dengan baik. Adanya faktor penghambat yaitu kurang perhatian dari manajemen dan kurangnya motivasi karyawan untuk mengikuti pelatihan. Ada kesamaan dalam penelitian ini dimana keduanya membahas tentang pelatihan. Namun terdapat perbedaan pada penelitian dahulu juga membahas pelatihan dan pengembangan SDM, sedangkan pada penelitian sekarang tidak membahas pengembangan SDM. Melainkan membahas tentang pelatihan pada *teller* di bank syariah.²⁸
14. Rahmawati dalam penelitian dengan judul “Efektivitas Pelatihan Kerja Karyawan Dalam Perusahaan Studi Kasus Pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Malang”. Hasil dari penelitian ini adalah ada nilai efektif setelah dilakukan pelatihan kerja hal ini diketahui berdasarkan hasil wawancara bahwa karyawan yang memperoleh pelatihan kerja menjadi mengerti dengan dasar-dasar ilmu perbankan syariah. Persamaan dari penelitian ini

²⁸ Nurul Khurotin and Tri Wulida Afrianty, “Analisis Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia di PT Beon Intermedia Cabang Malang,” *Jurnal Administrasi Bisnis* 64, no. 1 (November 21, 2018): 195.

membahas mengenai pelatihan. Selanjutnya perbedaan penelitian terdahulu membahas pelatihan untuk semua karyawan, pada penelitian sekarang hanya membahas mengenai pelatihan *teller*.²⁹

15. Achmad Mahathir Amiruddin dalam penelitian dengan judul “Analisis Produktivitas Kerja Karyawan Melalui Pelatihan Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Makassar. Hasil dari penelitian ini adalah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Makassar membagi menjadi tiga program pelatihan yaitu program pengembangan, kemampuan memotivasi diri, membangun mental. Melalui pelatihan menunjukkan dampak positif bagi karyawan. Persamaan dalam penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang pelatihan. Sedangkan perbedaannya pada penelitian terdahulu membahas produktivitas kerja, sedangkan pada penelitian sekarang tidak membahas. Penelitian sekarang membahas tentang pelatihan karyawan dengan lebih spesifik yaitu pada bagian *teller*.³⁰

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa perbedaan semua penelitian terdahulu dan sekarang adalah untuk penelitian yang sekarang hanya membahas pelatihan yang khususnya untuk *teller*.

²⁹ Rahmawati, “Efektivitas pelatihan kerja karyawan dalam perusahaan: Studi kasus PT. BRI Syariah Kantor Cabang Malang” (undergraduate, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2017), 15.

³⁰ Achmad Mahathir Amiruddin, “Analisa Produktivitas Kerja Karyawan Melalui Pelatihan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Makassar” (diploma, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017), 9.

F. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan penelitian lapangan (*field research*) merupakan penelitian dimana data diperoleh secara langsung dilapangan yaitu dari sumbernya. Sehingga data yang diperoleh merupakan data dari fenomena dan fakta yang terjadi dilapangan sehingga mampu dijadikan bahan penelitian.³¹ Karena jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan maka dalam pengumpulan data peneliti menggali data-data dari lapangan, yaitu data yang berkaitan tentang pelatihan yang dilakukan oleh *teller* di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.

b. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini menggunakan pendekatan yang digunakan yaitu data deskriptif adalah berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.³² Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena peneliti tertarik dengan sebuah fenomena yang ada dilapangan yaitu meneliti bagaimana melaksanakan pelatihan bagi *teller*, faktor-faktor apa yang mempengaruhi pelatihan bagi *teller*

³¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2018), 14.

³² Margono, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 1997), 108.

perbankan untuk meningkat kinerja karyawan dan bagaimana efektivitas pelatihan bagi *teller* perbankan untuk meningkatkan kinerja karyawan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.

2. Kehadiran Peneliti

Peneliti ini berfungsi sarana penting untuk tidak terlibat. Maksudnya peneliti hanya mencari data dan informasi dari narasumber, yaitu atasan yang bertugas dalam pelatihan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dan *teller* yang melakukan pelatihan dan juga teman kerja dan nasabah yang mengetahui kinerja *teller*, yang mana kehadiran penulis diketahui statusnya sebagai peneliti oleh informan.

3. Lokasi/Tempat Penelitian

Lokasi/tempat untuk dijadikan objek penelitian berada pada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, beralamatkan di Jalan. Sultan Agung Nomer. 47, Bangunsari, Nologaten, Kecamatan. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo. Penulis memilih tempat ini karena BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang maju di Ponorogo. Sebagai tempat penelitian penulis ingin menggali informasi tentang 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.

4. Data dan Sumber Data

a. Data

Data adalah fakta-fakta tentang karakteristik tertentu dari fenomena dengan pengamatan. Data penelitian kualitatif bersifat deskriptif bukan angka.³³ 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.

b. Sumber Data

Sumber data merupakan tempat dimana data dapat diambil.³⁴ Sumber data penelitian ini yaitu data didapatkan penulis dengan narasumber yaitu *teller*, atasan, *customer service* dan nasabah.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu wawancara. Wawancara adalah proses tanya jawab secara lisan di mana ada satu atau lebih orang secara fisik saling berhadapan untuk menemukan jawaban, pendapat, dan motivasi seseorang terhadap objek. Wawancara dapat

³³ Adhi Kusumastuti and Ahmad Mustamil Khoiron, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Presindo, 2019), 29.

³⁴ Lexy J. Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Sigma, 1996), 28.

digunakan sebagai sarana pengumpulan data melalui tanya jawab sepihak, hal ini dilakukan secara sistematis dan berorientasi pada tujuan penelitian³⁵

Pada saat wawancara peneliti memakai pedoman wawancara, peneliti memberikan pertanyaan mengenai tentang 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.

6. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Uji keabsahan atau validity sangat dibutuhkan pada penelitian kualitatif terhadap keaslian keandalan dan tingkat kepercayaan data didapatkan. Teknik keabsahan data menggunakan metode triangulasi. Hal ini yaitu salah satu pemeriksaan keabsahan data menggunakan sesuatu selain data yang nantinya akan diolah untuk dianalisa hasil datanya untuk kepentingan pengecekan atau untuk perbandingan data dengan hasil data sekunder.³⁶

Uji keabsahan atau validity pada penelitian menggunakan teknik triangulasi sumber. Dengan menggunakan metode triangulasi peneliti menjadikan *teller*, atasan, customer service dan nasabah untuk mengetahui

³⁵ K.R. Soegijono MS, "Wawancara Sebagai Salah Satu Metode Pengumpulan Data," *Media Litbangkes* 3, no. 01 (1993): 18.

³⁶ J. Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, 2015, 330.

bagaimana melaksanakan pelatihan bagi *teller* perbankan, faktor-faktor 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.

7. Teknik Pengolahan Data

Data yang didapatkan dari lapangan, yang diolah dengan menggunakan teknik pengolahan antara lain:

a. Deskripsi Data Mentah

Semua data mentah yang ditelah dikumpulkan selanjutnya disimpan dan dijelaskan atau ditampilkan. Data ini masih berantakan belum mempunyai format, belum punya arti dan makna. Dalam penelitian kualitatif data mentah begitu banyak sehingga penyajian data mentah diletakkan dalam lampiran.³⁷

b. Reduksi Data

Data mentah yang dikumpulkan dalam jumlah besar perlu dikurangi atau reduksi. Reduksi berarti merangkum, memilih yang paling penting, memfokuskan pada yang penting, dan mencari tema dan pola terlebih dahulu. Oleh karena itu data yang direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data dan mengambilnya kembali saat

³⁷ Ibid , 321.

dibutuhkan.³⁸ Dalam hal ini penulis mereduksi data yang diberikan oleh para pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo tentang efektivitas pelatihan bagi karyawan bagian *teller* untuk meningkatkan kinerja.

c. Editing

Editing adalah evaluasi dan konfirmasi ulang data yang diperoleh, terutama yang berkaitan dengan kelengkapan, kejelasan, dan kecocokan satu dan lainnya³⁹

Penulis hanya menggunakan data yang akan dianalisis sesuai dengan masalah.

d. Menarik kesimpulan

Dari awal hingga akhir pengumpulan data, penulis mencari beberapa kesimpulan awal sehingga dapat secara konsisten dimasukkan ke dalam konfigurasi secara berurutan. Jadi ini adalah langkah terakhir teknik pengolahan data.

8. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses menemukan dan menyusun data secara sistematis, dari hasil seperti wawancara, dan catatan lapangan. Sehingga lebih mudah dipahami dan dibagikan hasilnya kepada orang lain.⁴⁰

247. ³⁸ Lexy J. Meleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2015),

³⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, 14.

⁴⁰ Ibid .

Penulis menganalisis dengan menggunakan data dari wawancara yang dilakukan lalu membandingkannya dengan data literatur diuraikan dengan bahasa yang mudah dipahami, dan terakhir menarik kesimpulan.⁴¹

Penelitian ini menggunakan metode analisis data yang dipakai penulis adalah deduktif. Metode ini pada hakikatnya diawali dengan teori umum dan dilakukan dengan pembahasan yang diawali dengan mengamati kejadian apa yang terjadi dilapangan, selanjutnya dianalisis dan menarik kesimpulan. Setelah penulis mendapatkan data dari hasil penelitian selanjutnya dianalisis bagaimana melaksanakan pelatihan bagi *teller* perbankan, faktor-faktor yang mempengaruhi pelatihan *teller* perbankan untuk meningkat kinerja karyawan dan bagaimana efektivitas pelatihan bagi *teller* perbankan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

G. Sistematika Pembahasan

Penelitian yang baik adalah penelitian yang dapat dipahami oleh pembaca. Karena isi penelitian mudah dipahami, penulis membahasnya secara sistematis sehingga pembaca dapat dengan mudah memahami isi penelitian. pembahasan tersebut antara lain:

Bab I ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, studi penelitian terdahulu, metode yang digunakan dan sistematika pembahasan.

⁴¹ Burhan Bugin, *Penelitian Kualitatif* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010), 47.

Bab II ini menjelaskan landasan teori yaitu sebagai landasan yang menjelaskan tentang ruang lingkup pelatihan teller. Selain itu berisi penelitian terdahulu yaitu sebagai acuan dalam penelitian ini.

Bab III berisi tentang gambaran umum obyek penelitian. Selain itu memaparkan data mengenai pelaksanaan pelatihan, faktor-faktor yang mempengaruhi pelatihan bagi *teller* perbankan, dan efektivitas pelatihan bagi *teller* perbankan untuk meningkatkan kinerja.

Bab IV menjelaskan hasil temuan yang menjadi rumusan masalah penelitian yang telah dijawab dengan alat metode analisis yang dipilih. Bab ini berisi tentang permasalahan permasalahan dan isi dari kajian teori. Penulisan bab ini juga disesuaikan dengan rumusan masalah. Kemudian peneliti memaparkan analisa pelaksanaan pelatihan teller, faktor-faktor yang mempengaruhi pelatihan bagi *teller* perbankan, dan efektivitas pelatihan bagi *teller* perbankan untuk meningkatkan kinerja di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.

Bab V berisi kesimpulan yang menjelaskan hasil penelitian dan pembahasan disesuaikan dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang disajikan secara singkat dan jelas. Sedangkan saran merupakan himbauan kepada pembaca dan instansi agar dapat dijadikan sumber pengetahuan yang bermanfaat serta dapat dijadikan bahan kajian peneliti selanjutnya.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Tentang Efektivitas

1. Pengertian 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.¹ Efektivitas merupakan kemampuan seseorang atau organisasi dalam mengoptimalkan sumber dayanya secara efektif dan efisien dalam rangka mencapai suatu tujuan.²

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.³

¹ Lismayani Husain, Abd. Hafid Amirullah, and Sirajuddin Saleh, "Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Kearsipan Pada Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan," *Ad'ministrate* 2, no. 1 (2015): 47.

² Eliana Sari, *Pertumbuhan Dan Efektivitas Organisasi Mengelola Lingkungan Melalui Penyesuaian Struktur Organisasi* (Jakarta: Jayabaya University Press, 2007), 97.

³ Husain, Amirullah, and Saleh, "Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Kearsipan Pada Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan," 47.

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.⁴

2. Ukuran Efektivitas

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

1) 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 kongktit.

2) Integrasi

Integrasi merupakan pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan

⁴ Ibid 47.

consensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya.

Intgrasi menyangkut proses sosialisasi.

3) Adaptasi

Adaptasi merupakan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Untuk itu digunakan tolak ukur proses pengadaan dan pengisian tenaga kerja.⁵

B. Kajian Tentang Pelatihan

1. Pengertian Pelatihan

Pelatihan merupakan proses untuk membentuk dan membekali karyawan dengan menambah keahlian, kemampuan, pengetahuan dan perilakunya. Artinya pelatihan akan membentuk perilaku karyawan yang sesuai dengan budaya perusahaan, kemudian akan membekali karyawan dengan berbagai pengetahuan, kemampuan dan keahlian sesuai dengan bidang pekerjaannya. Salah satu tujuan dari pelatihan adalah untuk memberikan keterampilan kepada calon karyawan sebelum bekerja. Pelatihan juga ditunjukkan untuk membiasakan calon karyawan dalam bekerja. Oleh karena itu dalam pelatihan calon karyawan dilatih cara-cara melaksanakan pekerjaan serta memahami visi dan misi perusahaan secara utuh.⁶

⁵ Richard M. Steers, *Efektivitas Organisasi* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 1999), 53.

⁶ Kasmir, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)* (Jakarta: PT RajaGrafindo Persada, 2016), 126.

Pelatihan tenaga kerja bagi suatu organisasi atau perusahaan bisa dijelaskan aktivitas yang cukup penting dilakukan, karena dapat mempengaruhi tingkat produktivitas kerja dan prestasi kerja bagi tenaga kerja itu sendiri dan organisasi atau perusahaan dimana tenaga kerja tersebut bekerja.⁷

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.⁸

2. Metode Pelatihan dalam Meningkatkan Kinerja

Adapun metode dari pelatihan tergantung dengan tujuan yang ingin dicapai, apabila tujuan berbeda maka metode yang digunakan juga berbeda. Adapun metode-metode pelatihan antara lain :

- a) Metode pelatihan *On The Job Training* (OJT) merupakan pelatihan pelatihan dengan cara pekerja atau calon pekerja berada didalam

⁷ Juni Eliana Prasetya N, Moh. Faizal, and Choirunnisak, "Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kopiloka 3.0 Palembang Tahun 2021," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)* 1, no. 2 (Semptember 2021): 146.

⁸ "Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)," 126.

kondisi pekerjaan yang sesungguhnya. Dibawah bimbingan arahan yang sudah berpengalaman.

- b) *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.⁹

3. Tahap-Tahap Pelatihan

Adapun tahapan dalam melaksanakan pelatihan antara lain :

1) 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.

2) Mendesain program pelatihan

Atasan atau manajer harus memutuskan program pelatihan yang tepat untuk dijalankan. Ketepatan metode pelatihan tergantung

⁹ Meldona and Siswanto, *Perencanaan Tenaga Kerja Tinjauan Integratif* (Malang: UIN Maliki Press, 2012), 238.

pada tujuan yang hendak dicapai serta identifikasi mengenai apa yang diinginkan agar karyawan mengetahui dan melakukannya.

3) 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.¹⁰

4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pelatihan

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

1) 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.

2) Komitmen para spesialis dan generalis

Selain dukungan dari manajemen puncak, seluruh manajer baik itu spesialis ataupun generalis harus berkomitmen dan terlibat dalam

¹⁰ Faustino Cordoso Gomes, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: CV. Andi Offset, 2003), 208.

proses pelatihan. Tanggung jawab utama dalam pelatihan melekat pada para manajer dari mulai presiden dan chairman of the board ke bawah. Para professional pelatihan dan pengembangan semata-mata hanya memberikan keahlian teknis.

3) 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.

4) 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.¹¹

5. Prinsip-prinsip Pelaksanaan Pelatihan

Adapun prinsip-prinsip yang sangat penting dalam dalam sebuah kegiatan pelatihan , antara lain :

1) Partisipasi yang baik

¹¹ Wayne Mondy, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Erlangga, 2008), 222.

Para peserta pelatihan harus dapat berpartisipasi dengan serius selama kegiatan pelatihan berlangsung. Dalam hal ini harus terjalin komunikasi yang baik sehingga baik instruktur dan peserta pelatihan dapat berintraksi secara resiporal.

2) Repetisi

Repetisi disini merupakan jika peserta pelatihan dapat mengulangi apa yang sudah dipelajari dalam pelatihan sehingga dapat berguna bagi pelaksanaan tugasnya sehari-hari.

3) Relevansi

Pelatihan yang relevan adalah dengan topic Salesmanship. Dengan topic pelatihan seperti ini kegiatan pelatihan dapat dirancang sedemikian rupa, sehingga dapat meningkatkan kemampuan menjual bagi para karyawan yang memamng ditengarai masalah. Misalnya dengan menggunakan metode lecturing, role play, games atau analisa video dan metode presentasi kelompok (studi kasus).

4) Umpan balik

Pemberian umpan balik dalam konsep Johari membawa kita dalam sebuah kondisi atau situasi ketika kita tidak tahu, tetapi orang lain tahu. Dalam konteks pelatihan para instruktur yang berperan sebagai pemateri berada pada posisi “tahu” atau lebih mengetahui mana yang benar, mana yang seharusnya dilakukan dan mana yang seharusnya dihindari. Para instruktur harus mampu memberikan

umpan balik untuk setiap aktivitas yang dipertunjukkan oleh peserta yang berkaitan materi pelatihan.

5) Transparansi

Pelatihan harus memenuhi unsure transparansi yang benar-benar terbuka. Misalnya progam pelatihan yang kompleks dan komprehensif dengan metode pelatihan yang canggih dan terkini.¹²

6. Manfaat Pelatihan

Ada beberapa manfaat yang didapat baik dari karyawan maupun organisasi atau perusahaan, antara lain :

1) Manfaat bagi organisasi atau perusahaan

- a) Peningkatan produktivitas kerjrganisasi atau perusahaan.
- b) Terwujudnya hubungan serasi antara atasan dan bawahan.
- c) Proses pengambilan keputusan lebih cepat dan tepat.
- d) Meningkatkan semangat kerja seluruh tenaga kerja.
- e) Mendorong sikap keterbukaan manajemen.
- f) Memperlancar jalannya komunikasi yang efektif.

2) Manfaat bagi karyawan

- a) Membantu membuat keputusan dengan lebih baik.
- b) Meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi.

¹² Yohanes Arianto and Budi Nugroho, *Pelatihan Dan Pengembangan SDM: Teori Dan Aplikasi* (Jakarta: Penerbit Unika Atma Jaya Jakarta, 2019), 22–23.

- c) Terjadinya internalisasi dan operasionalisasi faktor-faktor motivasional.
- d) Menimbulkan dorongan untuk terus meningkatkan kemampuan.¹³

C. Kajian Tentang *Teller*

1. Pengertian *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

¹³ Nurruli Fatur Rohmah, “Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia,” *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2, no. 1 (2018): 5.

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.¹⁴

2. Fungsi *Teller*

Teller berfungsi memberikan pelayanan terbaik kepada customer, sesuai fungsinya *teller* dalam hal ini merupakan ujung tombak dari sebuah jasa keuangan, hal ini disebabkan seorang customer selalu harus memperoleh pelayanan terbaik dari seorang *teller* dalam melakukan transaksi keuangan mereka. *Teller* yang baik adalah *teller* yang selalu mengawali pelayanan dengan memberikan *Greetings* atau sapa dan memberikan senyum saat selesai memberikan pelayanan kepada customer.¹⁵

3. Tugas *Teller*

Adapun untuk mengetahui tugas dari *teller*, antara lain :

- 1) Melayani nasabah dengan baik.
- 2) Memproses atau melaksanakan transaksi tunai dan non tunai termasuk warkat-warkat sesuai batas wewenangnya.
- 3) Meyakini kebenaran dan keaslian uang tunai/bank notes dan warkat berharga.

¹⁴ katan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 3-4.

¹⁵ Sri Imelda, "Strategi Pelayanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Pt Bri Kcp Kayutangi Banjarmasin," *Jurnal INTEKNA : Informasi Teknik Dan Niaga* 17, no. 1 (May 31, 2017): 49.

- 4) Meyakini kesesuaian jumlah fisik uang dengan warkat transaksi.
- 5) Melaksanakan pembukaan dan validasi dengan benar.
- 6) Menjamin kerahasiaan password milik sendiri dan tidak melakukan sharing password dengan pegawai lainnya.
- 7) Menjaga keamanan, kebersihan dan ketertiban pemakaian terminal computer.
- 8) Melaksanakan penukaran uang lusuh ke cabang coordinator/pooling cash/ Bank Indonesia.
- 9) Menjaga keamanan dan kerahasiaan kartu specimen tanda tangan nasabah.
- 10) Menjaga kerapihan dan kebersihan counter teller.
- 11) Melakukan verifikasi antara vouchet dengan validasi dn laporan transaksi *teller*.
- 12) Menyediakan uang tunai pada ATM yang berada di bawah kelolaan outlet.
- 13) Menjamin keamanan *boks teller* dan kewenangan memegang kunci boks.
- 14) Melakukan verifikasi dan menandatangani warkat transaksi.¹⁶

4. Tanggung Jawab Teller

Adapun tanggung jawab dari seorang *teller*, antara lain :

¹⁶ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 5.

- 1) Melayani nasabah dengan baik maupun yang ingin setor, ambil uang, transfer dan lain-lain dengan teliti dan cepat.
- 2) Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah.
- 3) Menjaga kebersihan dan kerapihan ruang kerja.
- 4) Menjaga keamanan alat-alat identitas *teller*.
- 5) Patuh terhadap peraturan perusahaan.¹⁷

5. Sikap dan Etika *Teller*

Sikap dan etika *teller* dalam menangani nasabah antara lain :

- 1) Sikap selama melayani nasabah antara lain kontak mata, tersenyum, nada bicara ramah, sopan dan santun, *active listening*, *customer focus*, meminta ijin ketika interupsi dan mengucapkan terimakasih setelah interupsi, pengucapan nama nasabah selama transaksi berlangsung.
- 2) Sikap selama mengakhiri nasabah antara lain menawarkan bantuan, tersenyum, berdiri, mengucapkan terimakasih dan salam.
- 3) Skill *teller* selama melayani nasabah antara lain waktu antri nasabah maksimal 10 menit, ketelitian dan kesesuaian penulisan terbilang dengan nominal transaksi, waktu yang dibutuhkan *teller* untuk melayani transaksi setor tunai maksimal 1 menit 30 detik,

¹⁷ Ibid 6.

waktu yang dibutuhkan *teller* untuk melayani transaksi tarik tunai maksimal 2 menit.¹⁸

D. Kajian Tentang Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kerja artinya kegiatan melakukan sesuatu. Bahwa kerja merupakan suatu kegiatan yang menghasilkan sesuatu yang selanjutnya proses kerja tersebut disebut sebagai 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 pelaksanaan 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

¹⁸ Imelda, “Strategi Pelayanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Pt Bri Kcp Kayutangi Banjarmasin,” 49.

melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.¹⁹

Definisi kinerja menurut Bambang Kusriyanto adalah perbandingan yang dicapai dengan peran serta tenaga kerja per satuan waktu. Adapun definisi kinerja menurut beberapa ahli yaitu sebagai berikut :

- a. Mulyasa mengartikan kinerja merupakan sebagai segala upaya yang dilakukan dalam mencapai tujuan.
- b. Krikpatrick dan Nixon kinerja merupakan sebagai suatu ukuran kesuksesan dalam melakukan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.
- c. Haris mengatakan kinerja merupakan perilaku yang menunjukkan kompetensi yang relevan dengan tugas yang elastis dan gambaran perilaku difokuskan kepada konteks pekerjaan.²⁰

Dari pengertian kinerja yang telah dipaparkan oleh beberapa ahli diatas, maka dapat disimpulkan oleh penulis bahwa kinerja adalah hasil akhir yang diperoleh seseorang dalam mengemban tanggung jawab atau pekerjaannya untuk mencapai target atau sasaran yang telah ditetapkan.

¹⁹ Melan Angriani Asnawi, *Kinerja Karyawan Perseroan Terbatas: Studi Kasus Atas Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Karakteristik Pekerjaan* (Gorontalo: CV. Athara Samudra, 2019), 10.

²⁰ Erjati Abas, *Magnet Kepemimpinan Kepala Madrasah Terhadap Kinerja Guru*, (PT. Elex Media Komputindo, 2017), 23.

2. Aspek-Aspek Yang Dinilai

Veithzal Rivai mengemukakan aspek-aspek yang dinilai dalam penilaian kinerja dapat dikelompokkan menjadi :

1) Kemampuan teknis

Kemampuan teknis merupakan kemampuan menggunakan pengetahuan, metode, teknik, dan peralatan yang dipergunakan untuk melaksanakan tugas serta pengalaman dan pelatihan yang diperolehnya.

2) Kemampuan konseptual

Kemampuan untuk memahami kompleksitas perusahaan dan penyesuaian bidang gerak dari unit masing-masing ke dalam bidang operasional perusahaan secara menyeluruh, yang pada intinya individual tersebut memahami tugas, fungsi serta tanggung jawab sebagai seorang karyawan.

3) Kemampuan hubungan interpersonal

Kemampuan untuk bekerja sama dengan orang lain, memotivasi karyawan, melakukan negoisasi dan lain-lain.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa aspek yang dinilai dalam penilaian kerja meliputi kemampuan menggunakan sumber daya yang ada dalam diri pegawai itu sendiri, yang dikaitkan untuk

kemajuan organisasi dan kemampuan melakukan hubungan sosial dalam upaya memajukan organisasi.²¹

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja

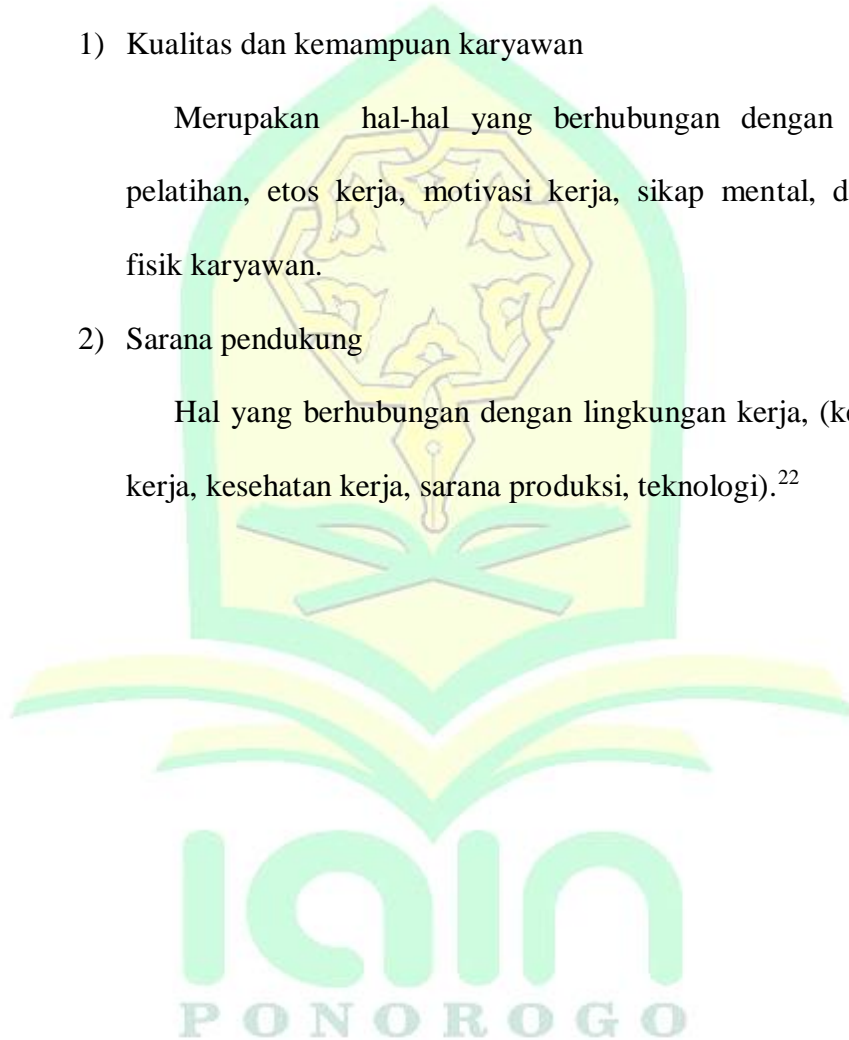
Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, antara lain :

1) Kualitas dan kemampuan karyawan

Merupakan hal-hal yang berhubungan dengan pendidikan, pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap mental, dan kondisi fisik karyawan.

2) Sarana pendukung

Hal yang berhubungan dengan lingkungan kerja, (keselamatan kerja, kesehatan kerja, sarana produksi, teknologi).²²



²¹ Sofyan Tsauri, *Manajemen Kinerja (Performance Management)* (Jember: STAIN Jember Press, 2014), 242.

²² Asnawi, *Kinerja Karyawan Perseroan Terbatas: Studi Kasus Atas Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Karakteristik Pekerjaan*, 10.

BAB III

PAPARAN DATA

A. Gambaran Umum BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo

1. Sejarah Singkat

BPRS Syariah Mitra Mentari Sejahtera merupakan perusahaan bidang perbankan syariah yang menyediakan tabungan dan deposito dan menyalurkan pembiayaan yang dijalankan secara syariah yang berada di Kabupaten Ponorogo Jawa Timur.¹

Bank Mitra Syariah mendapatkan izin prinsip dari OJK pada November 2015 dan disahkan didepan notaris pada 12 Maret 2016 serta menerbitkan Akta No 11 mengenai Akta Pendirian Perseroan Terbatas Bank Mitra Syariah. Izin usaha Bank Mitra Syariah diberikan pada tanggal 28 November 2016, mulai beroperasi 13 Desember 2016.²

Bank mitra syariah salah satu amal usaha “bungsu” di Kabupaten Ponorogo, Bank Mitra Syariah kini memiliki 40 pegawai lebih. Dan menerapkan pedoman hidup bagi warga muhammadiyah. Misi utama muhammadiyah adalah misi dakwah.³

Pembukaan operasional BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo bertepatan dengan HUT ke-104 Muhammadiyah yang diadakan di Graha

¹ Rudi , *Wawancara*, Tanggal 05 April 2022.

² Ibid

³ Ibid

Watoe Dhakon IAIN Ponorogo 11 Desember 2016. Operasi pertama berlangsung 30 hari dan satu produk pembiayaan yang adalah pembiayaan mitra karya. ⁴

2. Motto

“Menebar Manfaat Sesuai Syariah”.⁵

3. Visi

“Menjadi Lembaga Keuangan Syariah Terbaik di Jawa Timur Bagian Barat”.⁶

4. Misi

“Membangun Ekonomi Umat Melalui Pembangunan Ekonomi Syariah di Jawa Timur”.⁷

5. Tujuan

Tujuannya yaitu menjadi bank yang sesuai prinsip syariah dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, khususnya umat islam di wilayah Kabupaten Ponorogo.⁸

6. Produk

a. Tabungan

- 1) Tabungan Mitra IB

⁴ Edwin, *Wawancara*, Tanggal 05 April 2022.

⁵ www.bprsmitramentarisajahtera.com

⁶ Ibid.

⁷ Ibid.

⁸ Ibid.

Mitra IB merupakan tabungan khusus untuk nasabah perorangan dan pembisnis. Kelebihan dari tabungan ini adalah tidak ada riba, aman. Tidak ada biaya pengelolaan bulanan tiap bulannya, dan sudah dijamin oleh LPS dan dipantau OJK. Adapun fitur, biaya, persyaratan dan manfaat dari tabungan mitra ib yaitu sebagai berikut :

a) Fitur dan biaya

- 1) Berdasarkan prinsip syariah dan akad wadiah
- 2) Setoran pertama sebesar Rp. 100.000 (perorangan) dan Rp 500.000 bagi badan hukum.
- 3) Setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000
- 4) Saldo minimal sebesar Rp. 10.000
- 5) Administrasi tutup rekening Rp. 10.000

b) Persyaratan

- 1) KTP dan NPWP bila ada (nasabah perseorangan)
- 2) Copy Akta Pendirian dan Perubahan (nasabah berbadan hukum)
- 3) Copy NPWP Perusahaan/Yayasan (nasabah berbadan hukum)
- 4) Copy KTP pengurus (nasabah berbadan hukum)
- 5) Copy Surat Ijin Usaha Perdagangan / SIUP (nasabah berbadan hukum)

c) Manfaat

- 1) Tidak mengandung unsur riba
- 2) Aman dan sudah sesuai syariah
- 3) Dijamin oleh LPS dan dipantau OJK.⁹

2) Tabungan Mitra Express IB

Tabungan Mitra Express IB adalah tabungan yang khusus untuk nasabah pasar. Bagi hasil tabungan dapat berubah kapan saja tergantung pada pendapatan bulanan bank. Manfaat dari tabungan ini adalah aman dan sesuai syariah dan dijamin Lembaga Pengawas Syariah (LPS). Adapun fitur/biaya, persyaratan dan manfaat dari tabungan mitra expres ib adalah :

a) Fitur dan biaya

- 1) Berdasarkan prinsip-prinsip syariah dan akad wadiah
- 2) Setoran pertama Rp. 10.000
- 3) Setoran selanjutnya minimal Rp. 10.000
- 4) Saldo minimal Rp. 10.000
- 5) Biaya penutupan rekening sebesar Rp. 10.000

b) Persyaratan

- 1) KTP/SIM/Paspor
- 2) Mengisi Formulir Pendaftaran.

⁹ Edwin, *Wawancara*, Tanggal 20 Januari 2022.

c) Manfaat

- 1) Aman , sudah sesuai syariah islam
- 2) Sudah dijamin LPS.

3) Tabungan Simpel IB

Tabungan Simpel IB adalah tabungan khusus untuk pelajar TK sampai dengan SMA. Manfaat dari tabungan ini adalah aman dan sesuai syariah dan dijamin Lembaga Pengawas Syariah (LPS). Adapun fitur, biaya, persyaratan dan manfaat dari tabungan simple ib yaitu sebagai berikut :

a) Fitur dan Biaya

- 1) Berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah
- 2) Setoran pertama minimal Rp. 5.000
- 3) Setoran selanjutnya minimal Rp. 1.000
- 4) Saldo minimal Rp. 10.000
- 5) Biaya penutupan rekening Rp. 10.000

b) Persyaratan

- 1) Status pelajar sekolah
- 2) Mengisi formulir pendaftaran dan memberikan fotochopy akta dan kartu keluarga.

c) Manfaat

- 1) Aman sudah sesuai prinsip syariah islam

2) Sudah dijamin LPS.¹⁰

b. Pembiayaan

1) Pembiayaan Mitra Usaha IB

Pembiayaan mitra usaha ib merupakan penyaluran dana bagi masyarakat yang mempunyai pendapatan/usaha. Manfaat dari pembiayaan ini adalah aman dan sudah sesuai syariah, asuransi syariah, penjamin LPS, bagi hasil kompetitif, dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Persyaratan untuk dapat mengajukan pembiayaan ini adalah Warga Negara Indonesia, menyerahkan KTP/SIM/Paspor, NPWP. Nasabah menyerahkan berkas untuk pembiayaan, lalu akan dicek kelengkapan dan diproses setelah melalui BI Checking, proses analisa dan mendapat ACC dari dewan direksi.¹¹

2) Pembiayaan Mitra Karya

Pembiayaan Mitra Karya adalah penyaluran dana untuk masyarakat yang bekerja sebagai pegawai di sebuah instansi atau perusahaan yang sudah bekerja sama dengan pihak BPRS. Manfaat dari pendanaan ini adalah aman dan sesuai syariah, berasuransi syariah, dijamin LPS, bagi hasil yang kompetitif, dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Pembiayaan ini dilakukan dengan

¹⁰ Ibid.

¹¹ Ibid.

sistem potong gaji melalui bendahara perusahaan secara langsung, dengan melampirkan SK pegawai atau aset tetap.¹²

3) Pembiayaan Mikro Expres

Pembiayaan Mikro Express iB adalah penyaluran dana untuk nasabah pasar kelolaan. Jika ingin mengajukan pembiayaan tanpa agunan, syarat yang harus dipenuhi adalah menjadi nasabah aktif dengan tabungan yang sudah berjalan selama 3 bulan, dengan minimal saldo Rp. 1.000.000 – Rp. 3.000.000. Manfaat dari pembiayaan ini adalah mudah, aman sesuai syariah, berasuransi syariah, dijamin LPS, bagi hasil yang kompetitif, dan diawasi oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).¹³

4) Pembiayaan Midorang

Merupakan singkatan dari Mitra Syari'ah Dodolan Sembarang. Dalam bentuk pembiayaan alat elektronik.¹⁴

5) Pembiayaan Riyayaan Gawe Emas

Merupakan pendanaan dalam bentuk emas dan diadakan mendekati lebaran.¹⁵

¹² Ibid.

¹³ Ibid.

¹⁴ Ibid.

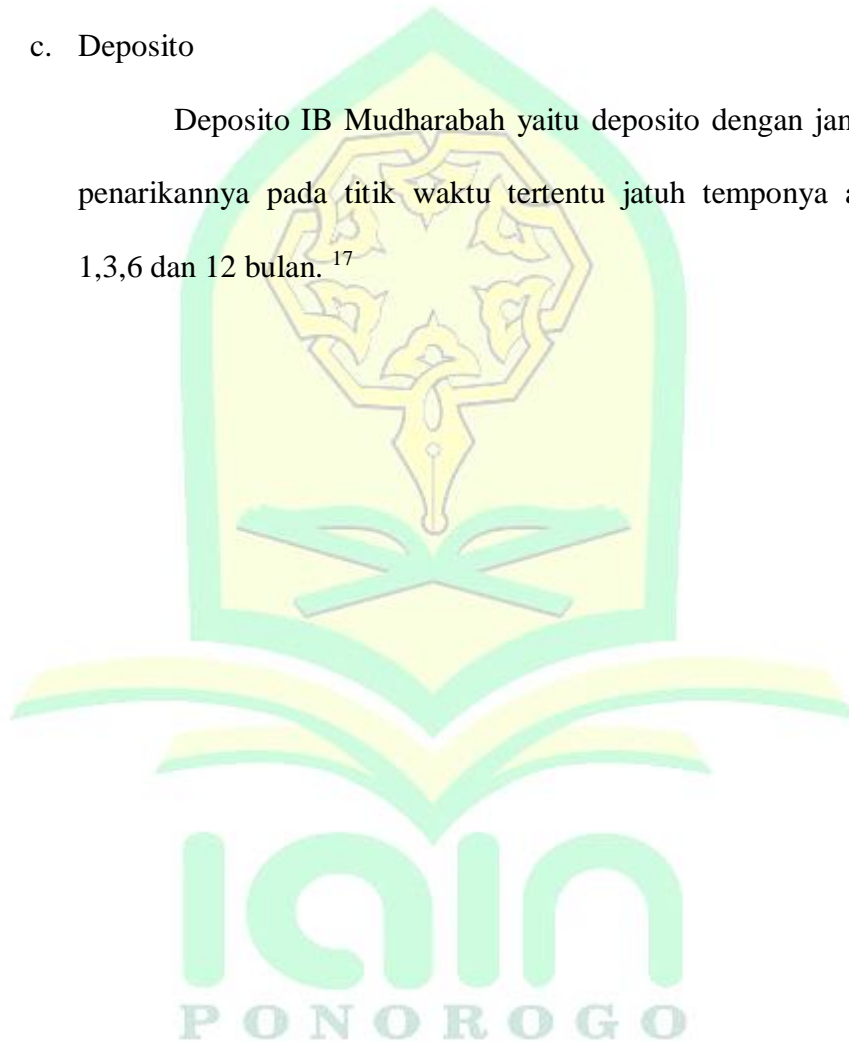
¹⁵ Ibid.

6) Pembiayaan KKB Harian

Merupakan pendanaan sepeda motor dengan margin 1,3% dan DP min 20% dari harga sepeda motor maks pembiayaan tiga tahun.¹⁶

c. Deposito

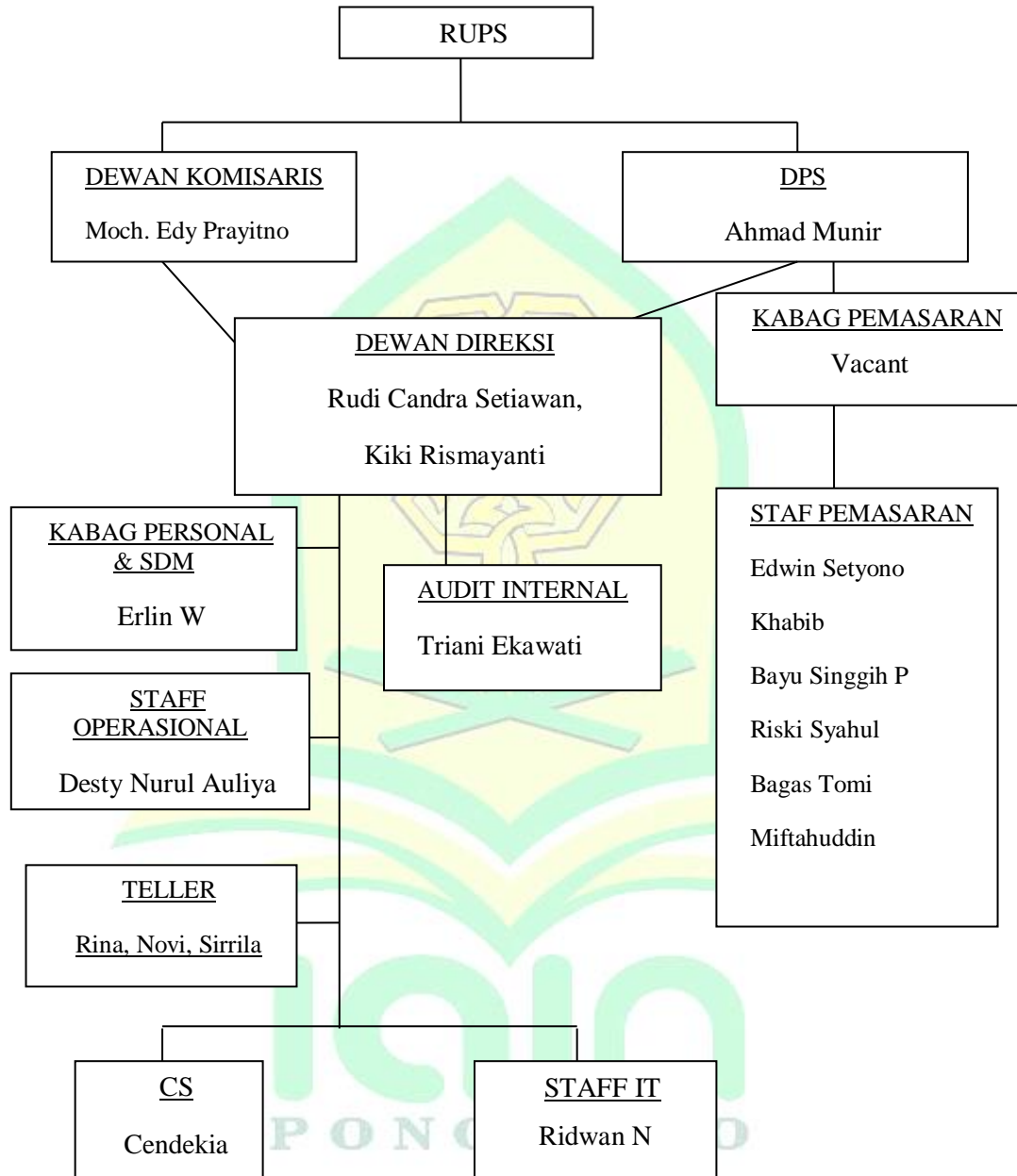
Deposito IB Mudharabah yaitu deposito dengan jangka waktu penarikannya pada titik waktu tertentu jatuh temponya antara lain 1,3,6 dan 12 bulan.¹⁷



¹⁶ Ibid.

¹⁷ Ibid

7. Struktur Organisasi PT. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo



Gambar 3.1

Struktur Organisasi¹⁸

¹⁸ Rudi, *Wawancara*, Tanggal 06 April 2022.

8. *Job Discription*

Adapun *job description* antara lain :

a. Dewan Direksi

- 1) Menentukan berbagai strategi bisnis yang perlu diterapkan.
- 2) Memantau sasaran bisnis dari waktu ke waktu.
- 3) Mengurusi bank secara keseluruhan.¹⁹

b. Wakil Direksi

- 1) Memastikan pencapaian tujuan yang telah ditentukan oleh direksi
- 2) Memberikan pelatihan motivasi kepada staf atau karyawan
- 3) Evaluasi kinerja seluruh karyawan.

c. Kabag Pemasaran

- 1) Menemukan nasabah tabungan, nasabah pinjaman, dan deposito
- 2) dan menyediakan produk untuk masyarakat.

d. Kabag Operasional

- 1) Menulis pembukuan, mencatat pembukuan tahunan, mencatat pengelolaan keuangan, dan melaporkan pembukuan kepada otoritas keuangan.

e. *Teller*

- 1) Melayani nasabah yang melakukan setor tunai dan tarik tunai,
- 2) Menerima kiriman uang keluar, setoran kliring, dan pemindah bukuan,

¹⁹ Ibid.

- 3) Menguasai greting dengan baik
- 4) Memiliki pengetahuan seluruh produk di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.

f. *Customer Service*

- 1) Menerima tamu, menerima nasabah membuka rekening, pembiayaan dan menerima deposito.
- 2) Melakukan kegiatan operasional secara fisik dan syiar sesuai dengan peraturan yang berlaku.
- 3) Menguasai greting dengan baik.
- 4) Memiliki pengetahuan terhadap seluruh produk BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.²⁰

B. Pelaksanakan Pelatihan Bagi *Teller* Perbankan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo

Pelatihan yaitu proses untuk membekali karyawan dengan menambah keahlian, kemampuan, pengetahuan dan perilakunya. Artinya pelatihan menjadikan karyawan yang sesuai dengan budaya perusahaan. Pelatihan *teller* merupakan pelatihan khusus bagi *teller* yang bertujuan supaya *teller* mempunyai pemahaman tentang tugas-tugasnya dan yang sudah menjadi tanggung jawab *teller* agar mendapatkan *teller* yang diharapkan oleh BPRS.²¹

²⁰ Ibid

²¹Rudi Candra Setiawan, *Wawancara*, Tanggal 06 April 2022.

1. Metode pelatihan

Adapun teknik pelatihan yang dipakai pada melaksanakan pelatihan *teller* yang diungkapkan oleh Rudi (Direksi), Rina (*Teller*), Novi (*Teller*), dan Sirrila (*Teller*) :

Menurut Rudi Candra Setiawan selaku direksi adalah: “Bentuk atau metodenya memberikan materi, setelah itu langsung praktik bekerja. Dulu sebelum ada pandemi covid 19 juga ada pelatihan yang diadakan kantor pusat yang diadakan tiga bulan sekali. Tetapi pelatihan teller yang dari luar itu sampai saat ini belum diadakan kembali”.²²

Rina (*Teller*) juga menanggapi terkait metode yang digunakan dalam pelaksanaan pelatihan *teller* adalah : “Bentuk pelatihan yang saya dapatkan pelatihan *on the job training* dilatih langsung oleh teller lama lalu praktik sambil bekerja”.²³

Hasil wawancara dengan Novi (*Teller*) tentang metode yang digunakan dalam pelaksanaan pelatihan *teller* adalah yaitu sebagai berikut: “Pelatihan saya dapatkan dari BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo jadi pertama itu diberikan materi lalu praktik sambil bekerja sambil dibimbing atau istilahnya pelatihan *on the job training*”.²⁴

Menurut Sirrila selaku *teller* tentang metode yang digunakan pada saat pelatihan *teller* adalah : “Bentuk pelatihan *teller* di BPRS Mitra Mentari

²² Ibid.

²³ Rina, *Wawancara*, Tanggal 06 April 2022.

²⁴ Novi, *Wawancara*, Tanggal 06 April 2022.

Sejahtera Ponorogo yang saya dapat berupa pelatihan on the job training pelatihan yang sambil bekerja. Waktu sebelum covid 19 saya juga mengikuti pelatihan dari kantor pusat pelatihan teller yang diadakan selama 2 hari”.²⁵

Berdasarkan semua hasil wawancara tersebut bahwa pelatihan *teller* yang dilaksanakan yaitu memakai metode memberikan materi terlebih dahulu dan dilanjut mempraktikannya langsung supaya lebih efektif melaksanakan pelatihan tersebut. Praktik pelatihan *teller* contohnya dengan melakukan greting dengan baik pada saat nasabah melakukan kunjungan ke kantor. Selanjutnya metode pelatihan *teller* yang diadakan di kantor pusat yang diadakan tiga bulan sekali selama dua hari, tetapi pada saat pandemi covid 19 sampai saat ini masih belum lagi diadakan pelatihan diluar kantor lagi.

2. Materi

Dalam sebuah pelatihan pasti ada materi yang diberikan oleh pemateri. Materi pelatihan *teller*. Adapun materi pelatihan diungkapkan Rudi Candra Setiawan (Direksi), Rina (*Teller*), Novi (*Teller*), Sirrila (*Teller*) yaitu sebagai berikut :

Menurut Rudi Candra Setiawan selaku direksi bahwa materi pelatihan yang diberikan yaitu :

²⁵ Sirrila, *Wawancara*, Tanggal 06 April 2022.

“Materi PPDPS yang isinya materi tentang pembiayaan jual beli atau murabahah, pembiayaan kejasama bagi hasil atau biasa yang disebut mudharabah dan musyarakah , Teller diberikan materi tugas teller seperti melayani nasabah yang akan melakukan setoran tunai maupun tarik tunai, penerimaan kiriman uang keluar, setoran kliring, pemindah bukuan, menguasai greting dengan baik. Teller juga diberikan materi tentang pengenalan produk bank mitra seperti tabungan di Bank Mitra yaitu tabungan mitra ib, tabungan mitra ekspres ib, dan tabungan simple ib. untuk produk pembiayaan ada enam yaitu pembiayaan mitra usaha ib, pembiayaan mitra karya, pembiayaan mikro ekspres, pembiayaan midodorang, pembiayaan riyayaan gawe emas, pembiayaan kkb harian. dan yang paling penting diajari tentang greting misalnya cara menyambut nasabah dengan baik dan tidak lupa untuk salam senyum sapa. Diajari juga cara menangani keluhan dari nasabah apabila ada masalah dalam layanan teller. Teller juga diberikan materi tentang debit dan kredit, dan cara menghitung uang dengan tiga jari. Dengan begitu, maka diharapkan teller bisa melayani nasabah dengan cepat dan benar”.²⁶

Hasil wawancara dengan Rina selaku *teller* terkait materi yang diberikan pada saat pelatihan yaitu sebagai berikut: “Pelatihan dibagian *teller* yang pertama sebagai karyawan baru bekerja pasti mendapatkan materi Pelatihan Pengenalan Dasar Perbankan Syariah (PPDPS) tentang akad-akad syariah yang belum dikenal sebelumnya, kemudian *teller* diberikan materi tentang tugas *teller* pelayanan yang benar kepada nasabah, greting yang baik, menghitung uang dengan 3 jari, diajari cara pelayanan nasabah kalau ada masalah, diajari produk-produk dari bank mitra juga”.²⁷

Novi selaku *teller* juga menanggapi terkait materi yang diberikan yaitu: “Materi yang diberikan sama saja dengan teller lain mbak seperti

²⁶ Rudi Candra Setiawan, *Wawancara*, Tanggal 06 April 2022.

²⁷ Rina, *Wawancara*, Tanggal 06 April 2022.

baru pertama kali kerja pasti diberikan Pelatihan Pengenalan Dasar Perbankan Syariah (PPDPS) di berikan materi tentang greting yang baik bagaimana, menghitung uang menggunakan 3 jari, *teller* harus paham membedakan debit dan kredit, *teller* juga di perkenalkan produk dari BPRS Mitra Mentari Sejatera Ponorogo.”²⁸

Menurut Sirrila (*teller*) materi yang diberikan pada saat pelatihan yaitu sebagai berikut: “Saya dulu pertama diberikan materi tentang PPDPS, diberikan materi greting dengan baik, cara pelayanan kepada nasabah dengan baik, *teller* paham akan debit dan kredit, dan menghitung uang menggunakan 3 jari, diperkenalkan produk yang ada di bank mitra dan untuk materi diluar kantor itu hampir sama dengan yang ada dikantor, yaitu diajari SOP *teller* agar menjadi teller yang baik.”²⁹

Berdasarkan semua hasil wawancara tersebut materi tentang pelatihan *teller* di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo yaitu rata rata diberikan materi tentang Pelatihan Pengenalan Dasar Perbankan Syariah (PPDPS) yaitu sebagai berikut :

- 1) Pembiayaan jual beli (murabahah)
- 2) Pembiayaan kerjasama bagi hasil (mudharabah, dan musyarakah)

Sedangkan untuk tugas-tugas dari seorang *teller* antara lain:

- 1) Melayani nasabah yang melakukan penyetoran dan penarikan tunai,

²⁸ Novi, *Wawancara*, Tanggal 06 April 2022

²⁹ Sirrila, *Wawancara*, Tanggal 06 April 2022.

- 2) Menerima penarikan, setoran kliring, dan pemindah bukuan,
- 3) Memiliki pengetahuan seluruh produk yang ada di kantor.

Selain materi tentang tugas seorang *teller* ada pula materi apa saja produk yang ada di BPRS.

1) Tabungan

Produk tabungan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo adalah sebagai berikut :

- a. Tabungan Mitra IB
- b. Tabungan Mitra Ekspres IB
- c. Tabungan Simpel IB

2) Pembiayaan

Produk pembiayaan yaitu sebagai berikut:

- a. Pembiayaan Mitra Usaha IB
- b. Pembiayaan Mitra Karya
- c. Pembiayaan Mikro Ekspres
- d. Pembiayaan Midodorang
- e. Pembiayaan Riyayan Gawe Emas
- f. Pembiayaan KKB harian

3) Dan yang terakhir produk deposito ib mudharabah

Selain itu terdapat materi yang dijelaskan yaitu tentang greeting yang baik antara lain:

- a. Cara bagaimana melayani atau menyambut nasabah dengan baik (salam, senyum, sapa)
- b. Dan cara menangani keluhan nasabah jika ada masalah layanan teller, selain itu *teller* juga diberikan materi tentang debit dan kredit, dan cara menghitung uang menggunakan tiga jari.

3. Pemateri Pelatihan

Pelatihan *teller* pasti ada pelatih yang menyampaikan materi. Pemateri pelatihan *teller* menurut Rudi (Direksi) yaitu sebagai berikut: “Pelatihan diberikan di dalam kantor oleh teller lama, jika ada pelatihan dipusat yang memberikan materi pelatih dari luar yaitu LPPI”.³⁰

Dari hasil wawancara tersebut yang memberikan materi pada saat pelatihan yaitu *teller* lama dan sudah berpengalaman di bidangnya, dan untuk pelatihan yang diselenggarakan diluar kantor yang memberikan materi adalah pelatih dari luar yaitu LPPI (Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia)

Dalam sebuah pelatihan pasti ada waktu yang diberikan oleh perusahaan. Menurut Rudi Candra Setiawan (Direksi) yaitu sebagai berikut : “Untuk pelatihan teller dikantor 2 minggu, pelatihannya itu langsung praktik bekerja. Untuk pelatihan diluar sebelum adanya pandemic covid 19 ini selama 2 hari saja”.³¹

³⁰ Rudi Candra Setiawan, *Wawancara*, Tanggal 06 April 2022.

³¹ Ibid.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa pelatihan *teller* di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo untuk pelatihan di dalam kantor dilaksanakan selama 2 minggu, dan jika ada pelatihan dari luar kantor dilaksanakan selama 2 hari saja.

4. Tahapan-tahapan Pelatihan

Di dalam sebuah pelaksanaan pelatihan pasti ada tahapan yang wajib dilakukan. Tahapan sebuah pelatihan *teller* yang dikatakan Rudi Candra Setiawan (Direksi): “Tahapan pertama menentukan target yang ingin dicapai, selanjutnya menentukan siapa yang akan memberikan materi pada saat pelatihan, terakhir menilai apakah pelatihan yang dilaksanakan maksimal atau tidak, dan hasilnya apa yang sudah dicapai hasil yang dicapai adalah menghasilkan *teller* sesuai dengan yang diinginkan perusahaan dan sekarang sudah bekerja di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo”.³²

Berdasarkan hasil wawancara tahapan pertama adalah menentukan target yang ingin dicapai. BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo mengadakan pelatihan untuk memperoleh *teller* yang mempunyai kemampuan yang diharapkan oleh perusahaan. Tahapan selanjutnya adalah menentukan pemateri dan materi yang dikasih pada saat training.. Pelatihan bagi *teller* di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo pelatih yang ditunjuk adalah *teller* lama atau *teller* senior yang sudah

³² Ibid.

berpengalaman dan menentukan materi yang disampaikan adalah materi tugas *teller*, produk dari BPRS , greting dan cara pelayanan customer dengan baik. Sedangkan untuk pelatih yang ada di luar kantor adalah pelatih dari luar yaitu LPPI (Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia) materi yang diberikan adalah bagaimana menjalankan SOP *teller* bank yang baik. Setelah melakukan pelatihan diadakan evaluasi untuk menilai hasil dari pelatihan tersebut. Pelatihan yang dilaksanakan menghasilkan *teller* yang sudah sesuai dengan apa yang diharapkan dan sekarang sudah bekerja di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.

Dari penelitian penulis lakukan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo bahwa pelatihan *teller* merupakan yang diadakan bertujuan untuk supaya memiliki kemampuan yang diharapkan oleh perusahaan *teller* paham betul tentang tugas dan tanggung jawabnya. Pelatihan *teller* di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo yaitu memberikan materi lalu langsung dipraktikannya di tempat kerja, sedangkan pelatihan diluar kantor sebelum adanya pandemi covid 19 hanya diberi materi saja. Materi yang diperoleh pelatihan *teller* yaitu materi tentang Pelatihan Pengenalan Dasar Perbankan Syariah (PPDPS), materi tentang tugas *teller*, materi tentang produk-produk di perusahaan, materi greting yang baik, materi tentang debit dan kredit, dan diajari menghitung uang menggunakan tiga jari. Sedangkan materi diluar kantor tentang SOP *teller* bank agar menjadi baik. Yang memberikan materi pelatihan di dalam kantor yaitu *teller* lama

yang sudah berpengalaman dalam bidangnya, sedangkan pelatihan dari luar adalah LPPI (Lembaga Pengembangan Perbankan Indonesia). Pelatihan didalam kantor dilaksanakan selama dua minggu sedangkan pelatihan diluar kantor selama dua hari.

Tahapan pelaksanaan pelatihan yaitu dimulai menentukan target yang akan dicapai, selanjutnya pemateri yang memberikan materi, selanjutnya materi apa nantinya disampaikan waktu pelatihan, terakhir pelaksanaan evaluasi untuk mengetahui hasil dari pelatihan.

C. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelatihan Bagi *Teller* Perbankan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan Karyawan

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelatihan adalah yang sangat membantu supaya pelatihan berjalan dengan lancar, apabila pelatihan berhasil dilakukan dengan baik maka sudah sesuai yang diharapkan oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Terutama faktor pihak atasan yang memberikan dukungan peserta pada proses pelaksanaan pelatihan.

1. Dukungan Manajemen Puncak

Adapun dukungan yang diberikan menurut Rina (*Teller*), Novi (*Teller*), Sirrila (*Teller*) yaitu sebagai berikut:

Menurut Rina selaku teller berpendapat dukungan yang diberikan berupa :“Dukungan yang diberikan berupa memberikan support agar semangat mengikuti pelatihan”.³³

Menurut Novi (*Teller*) dukungan yang diberikan atasan yaitu:“Dukungan yang diberikan oleh atasan adalah memberikan semangat dan memotivasi agar teller mampu menjalankan proses pelatihan”.³⁴

Sirrila selaku *teller* berpenapat bahwa ia juga mendapatkan dukungan dari pihak atasan yaitu: “Tentunya memberikan semangat, dan memberikan motivasi kepada teller”³⁵

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa dukungan dari pihak atasan atau manajemen puncak selalu diberikan kepada *teller* yang melakukan proses pelatihan, karena tanpa suport mereka kegiatan pelatihan tidak berhasil dilaksanakan. Direksi BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo sangat mendukung adanya pelatihan *teller* supaya teller mempunyai kemampuan yang diharapkan oleh BPRS.

2. Komitmen Para Spesialis dan Generalis

Pihak atasan juga diwajibkan berkomitmen terlibat dalam pelatihan. Pihak atasan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo ikut dalam memberikan materi pelaksanaan pelatihan *teller*.

³³ Rina, *Wawancara*, Tanggal 06 April 2022.

³⁴ Novi, *Wawancara*, Tanggal 06 April 2022.

³⁵ Sirrila, *Wawancara*, Tanggal 06 April 2022.

Menurut Rina (*Teller*) materi yang disampaikan oleh pihak atasan yaitu sebagai berikut :“Memberikan briefing pembukaan, dan mengucapkan selamat mengikuti pelatihan”.³⁶

Novi (*Teller*) juga mengemukakan pendapat tentang materi yang disampaikan oleh pihak atasan: “Iya ikut memberikan briefing di awal saja, tetapi peranan dari atasan tidak begitu besar. Sebab atasan hanya memperbaiki apa yang kurang dalam pelatihan *teller*. Yang berperan sangat besar adalah *teller senior*”.³⁷

Menurut Siirila (*Teller*) materi yang diberikan oleh pihak atasan adalah sebagai berikut: “Iya mbak bapak direksi juga ikut memberikan materi tetapi hanya diawal saja. Seperti penyampaian tugas teller yang ada di kantor BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, dan membenahi apa yang kurang dalam pelatihan”.³⁸

Berdasarkan wawancara tersebut pihak atasan harus terlibat dalam proses pelatihan. Atasan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo terlibat dalam proses pelatihan dengan memberikan materi kepada peserta pelatihan *teller*. Disini atasan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo memberikan materi briefing diawal pelatihan, dan atasan hanya memperbaiki dan melengkapi apa yang kurang dalam pelaksanaan pelatihan *teller*.

³⁶ Rina, *Wawancara*, Tanggal 06 April 2022.

³⁷ Novi, *Wawancara*, Tanggal 06 April 2022.

³⁸ Siirila, *Wawancara*, Tanggal 06 April 2022.

3. Kemajuan Teknologi

Selain faktor tersebut kemajuan teknologi juga sangat berpengaruh besar pada proses pelatihan. Menurut Novi (*Teller*) mengemukakan pendapatnya yaitu sebagai berikut: “Selama pelatihan teknologi juga dimanfaatkan demi kelancaran pelatihan *teller*. Karena teknologi juga faktor pendukung dalam kegiatan pelatihan *teller*”.³⁹

Berdasarkan hasil wawancara tersebut BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo juga dilengkapi dengan teknologi perbankan yang mumpuni supaya membantu dan mendukung suatu proses pelatihan *teller*.

4. Kompleksitas Organisasi

BPRS Mitra Mentari Sejahtera tentunya mempunyai syarat-syarat tertentu serta standarisasi *teller*. Menurut Rina (*Teller*) cara untuk mencapai standarisasi *teller* yaitu: “Dalam mencapai standarisasi tersebut sebenarnya tidak ada patokan khusus. Karena untuk mencapai standarisasi kita hanya mengikuti atau melaksanakan materi yang diberikan pada saat pelatihan, dan menerapkannya pada pekerjaan sehari-hari maka kita sudah mencapai standarisasi *teller*”.⁴⁰

Berdasarkan hasil wawancara diatas sebetulnya untuk mencapai suatu standarisasi *teller* BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo tidak ada patokan khusus yang diberikan oleh perusahaan. *Teller* hanya

³⁹ Novi, *Wawancara*, Tanggal 06 April 2022.

⁴⁰ Rina, *Wawancara*, Tanggal 06 April 2022.

melaksanakan materi yang diberikan pada saat pelatihan dan menerapkannya pada pekerjaannya sehari-hari.

Dari penelitian yang penulis faktor-faktor mempengaruhi pelatihan *teller* yang pertama dukungan manajemen puncak, karena suatu program pelatihan berhasil pasti dibutuhkan dukungan dari atasan. Tanpa adanya dukungan dari manajemen puncak pelatihan pasti tidak akan berhasil. Yang kedua adalah komitmen para spesialis dan generalis selain dukungan dari manajemen puncak, pihak atasan harus terlibat dalam penyampaian materi pelatihan. Selanjutnya kemajuan teknologi BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dilengkapi dengan teknologi perbankan agar mendukung performa suatu perusahaan dan membantu dalam kegiatan pelatihan *teller*. Terakhir BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo mempunyai standarisasi *teller* tetapi untuk mencapai standarisasi tersebut *teller* hanya melaksanakan materi yang diberikan pada saat pelatihan dan menjalankannya dalam tugas sehari-harinya.

D. Efektivitas Pelatihan *Teller* Perbankan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan

Efektivitas merupakan kemampuan seseorang atau organisasi dalam mengoptimalkan sumber dayanya secara efektif dan efisien dalam rangka mencapai suatu tujuan.

1. Pencapaian Tujuan

Berbicara mengenai bagaimana pelatihan *teller* sudah berjalan dengan baik atau tidak, Rudi Candra Setiawan (Direksi) mengungkapkan: “Iya selama pelatihan teller di bank mitra syariah alhamdulillah berjalan dengan baik. Dan sekarang sudah memperoleh *teller* yang mempunyai kemampuan yang diinginkan oleh BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo”⁴¹.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut bahwa pelatihan *teller* sudah mencapai tujuannya dibuktikan dengan yang diungkapkan oleh direksi BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo bahwa pelatihan *teller* sudah berjalan dengan baik terbukti sekarang memperoleh teller yang diharapkan oleh perusahaan.

2. Integrasi

Berbicara mengenai bagaimana peningkatan kinerja *teller* setelah dilaksanakan pelatihan yang diungkapkan Rudi Candra Setiawan selaku direksi, dan Rina, Novi, Sirrila selaku *teller* yaitu:

Menurut Rudi Candra Setiawan (Direksi) setelah dilaksanakan pelatihan *teller* bahwa : “Semuanya memerlukan proses, tetapi setelah mengikuti pelatihan dapat terlihat dari kemampuan *teller* yaitu pengetahuan *teller*

⁴¹ Rudi Candra Setiawan, *Wawancara*, Tanggal 06 April 2022.

bertambah terlihat dari cara menyelesaikan pekerjaannya, cekatan, mempunyai inisiatif, dan pastinya ada peningkatan kinerja pada teller”.⁴²

Rina (*Teller*) juga mengungkapkan terkait bagaimana peningkatan kinerja *teller* setelah mendapatkan pelatihan sebagai berikut: “Peningkatannya *teller* lebih profesional dalam menjalankan jobdesk teller, dan ditambah teller lebih paham dengan ilmu syariah yang didapat dari PPDPS”.⁴³

Hasil wawancara dengan Novi (*Teller*) tentang bagaimana kinerja teller setelah mendapatkan pelatihan sebagai berikut: “Setelah dilaksanakan pelatihan teller lebih paham tentang tugas-tugasnya, lebih menguasai pekerjaan yang diembannya sesudah memperoleh pelatihan”.⁴⁴

Sirrila (*Teller*) juga mengungkapkan tentang bagaimana kinerja teller setelah melaksanakan pelatihan, yaitu sebagai berikut :“Setelah dilaksanakan pelatihan, saya lebih paham terutama dengan ilmu syariah meski belum sempurna sepenuhnya dan setelah mendapatkan pelatihan saya lebih semangat mengerjakan pekerjaan karena sudah memperoleh arahan yang baik dari pemateri”.⁴⁵

Berdasarkan hasil semua wawancara bahwa teller merasakan banyak perubahan yang semula *teller* tidak tahu menjadi tahu. Misalnya lebih

⁴² Rudi Candra Setiawan, *Wawancara*, Tanggal 06 April 2022.

⁴³ Rina, *Wawancara*, Tanggal 06 April 2022.

⁴⁴ Novi, *Wawancara*, Tanggal 06 April 2022.

⁴⁵ Sirrila, *Wawancara*, Tanggal 06 April 2022.

memahami tentang dasar-dasar perbankan syariah melalui Pelatihan Pengenalan Dasar Perbankan Syariah (PPDPS), dan *teller* lebih paham dengan jobdesknya.

3. Adaptasi

Dengan adanya pelatihan apakah materi diperoleh saat pelatihan dapat diterapkan dalam tugas *teller* sehari-hari. Hasil wawancara dengan Novi (*Teller*) yaitu sebagai berikut: “Iya dapat diterapkan dalam tugas *teller* sehari-hari karena materi yang diberikan sudah sesuai porsinya”.⁴⁶

Dari hasil wawancara tersebut maka setelah pelatihan, *teller* mampu menerapkan materi yang diberikan dalam tugas *teller* sehari-hari. Hal itu terlihat dari kinerja *teller* yang meningkat. Menurut Cendekia (*Customer Service*) mengatakan sebagai berikut: “Kinerja *teller* di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo selama ini baik mbak. *Teller* mampu menjalankan pekerjaannya sesuai dengan jobdesknya, dalam layanan nasabah *teller* menjalankan pekerjaannya dengan cekatan. Dan selama saya menjadi *customer service* yang pekerjaannya di *front office* sama dengan *teller* bahwa jarang atau bahkan tidak ada komplain nasabah kepada *teller*”.⁴⁷

Kemudian hal yang sama peneliti tanyakan kepada informan mengenai bagaimana kinerja *teller* menurut Ardha (PLM) berpendapat : “Selama

⁴⁶ Novi, *Wawancara*, Tanggal 06 April 2022.

⁴⁷ Cendekia, *Wawancara*, , Tanggal 07 April 2022.

saya datang ke kantor BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo kinerja *teller* yang saya ketahui bagus, cekatan, dan tanggap, dan tidak pernah ada masalah melalui layanan *teller*”

Pertanyaan selanjutnya diberikan untuk Pribadi (Nasabah) yaitu: “Waktu saya melakukan kunjungan ke kantor BPRS Mitra mentari Sejahtera Ponorogo, saya melakukan transaksi melalui *teller* waktu itu saya mau menabung. Nah kinerja *teller* nya mantap, dan baik mbak apalagi *teller* nya ramah, sopan santun, dan *teller* selalu membuka percakapan dengan mengucapkan “Assalammualaikum”. Menurut saya kinerjanya ya sudah bagus mbak, soalnya saya pernah tanya banyak *teller* nya tetap sabar dan tidak emosi”.⁴⁸

Berdasarkan hasil semua wawancara tersebut bahwa kinerja *teller* setelah mendapatkan pelatihan menurut teman kerja dan nasabah bahwa kinerja *teller* menjadi lebih baik. Contohnya, *teller* ketika ada nasabah memberikan etika yang sopan dan ramah, *teller* juga cekatan dan menjawab pertanyaan nasabah dengan sabar dan tidak emosi.

Hasil penelitian yang dilakukan penulis, *teller* BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo cukup berhasil dalam efektivitas pelatihan *teller* perbankan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

⁴⁸ Pribadi, *Wawancara*, Tanggal 07 April 2022

BAB IV

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

A. Analisis Pelaksanaan Pelatihan Bagi *Teller* Perbankan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo

Berawal pengertian pelatihan adalah proses untuk membekali karyawan dengan menambah keahlian, kemampuan, pengetahuan dan perilakunya. Sama halnya berdasarkan paparan data bahwa pelatihan *teller* adalah pelatihan khusus bagi *teller* yang bertujuan supaya *teller* mempunyai pemahaman tentang tugas-tugasnya yang sudah menjadi tanggungjawabnya supaya memperoleh *teller* yang diharapkan oleh BPRS. Jadi pelatihan *teller* yang diselenggarakan adalah sebuah program yang diadakan oleh kantor untuk memperoleh *teller* yang mempunyai kemampuan yang diharapkan oleh perusahaan.

Berdasarkan paparan data di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dalam memberikan sebuah pelatihan kepada *teller* memakai ketentuan yaitu metode yang digunakan untuk pelatihan, dan tahap-tahapan pelaksanaan pelatihan. Pelatihan yang baik pastinya akan menghasilkan *teller* yang mempunyai kualitas kinerja yang baik. Metode pelatihan *teller* itu bentuk cara

yang dipakai untuk melaksanakan pelatihan. Sedangkan tahap-tahapan pelatihan itu langkah-langkah yang harus dilakukan supaya pelatihan berhasil.

Berdasarkan paparan data diatas dan teori tentang metode pelatihan ada dua metode yang harus dijalani. 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 pemindah 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 selama 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*, dan tahap-tahapan pelatihan *teller*.

B. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelatihan Bagi *Teller* Perbankan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelatihan merupakan yang sangat membantu supaya pelatihan berjalan dengan lancar. faktor mempengaruhi pelatihan *teller* antara lain : program pelaksanaan pelatihan dapat berhasil maka dibutuhkan dukungan dari manajemen puncak yaitu atasan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo. Apabila tidak ada dukungan dari atasan kegiatan pelatihan tidak berhasil dilaksanakan. Atasan BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo sangat mendukung sekali adanya pelatihan *teller* supaya *teller* mempunyai kemampuan yang diharapkan oleh perusahaan. Selain dukungan dari pihak atasan, pihak atasan juga harus berkomitmen dan mau terlibat dalam proses pelatihan. Pihak atasan dan manajer ikut memberikan materi pelatihan *teller*. Pihak atasan memberikan materi atau briefing diawal dan pihak atasan hanya memperbaiki apa yang kurang dalam pelatihan *teller*.

teknologi sangat berpengaruh besar pada proses pelatihan teller. Di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo sudah dilengkapi dengan teknologi perbankan yang bagus. Karena teknologi juga faktor pendukung dalam kegiatan pelatihan *teller*. Selain itu BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo mempunyai syarat tertentu dan standarisasi *teller* tetapi tidak terlalu khusus karena standarisasi *teller di BPRS* bahwa ingin memiliki teller dengan kemampuan yang diinginkan oleh perusahaan dan semuanya sudah ada di materi pelatihan *teller*.

Berdasarkan paparan data dan teori dapat dianalisis 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.

C. Analisis Efektivitas Pelatihan Bagi Teller Perbankan Untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo

Efektivitas merupakan kemampuan seseorang atau organisasi dalam mengoptimalkan sumber dayanya secara efektif dan efisien dalam rangka mencapai suatu tujuan. Apakah ukuran efektivitas mencapai tujuan yaitu : pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

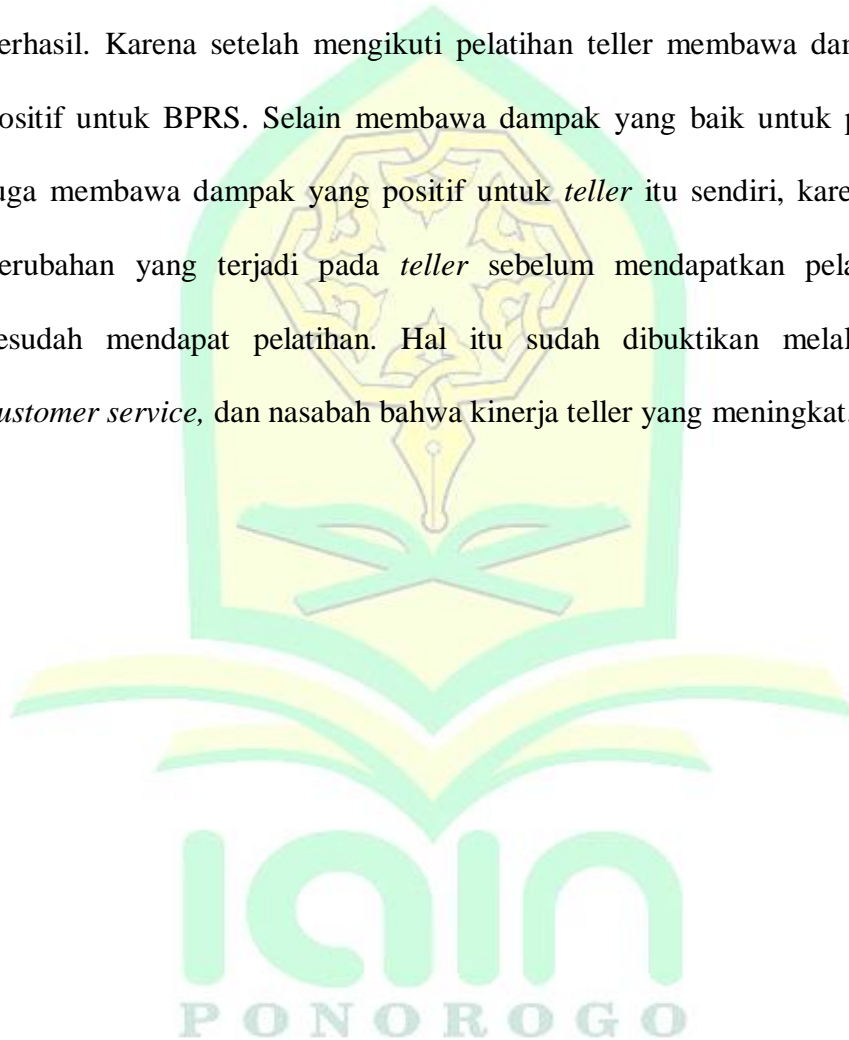
Berdasarkan paparan data di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo untuk melihat efektivitas dari sebuah pelatihan melalui pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi bahwa ada empat bagian untuk melihat ke efektifan suatu pelatihan. Yang pertama untuk pencapaian tujuan bahwa setelah

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.

Berdasarkan paparan data dan teori 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.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. 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.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelatihan *teller* antara lain dukungan dari manajemen puncak, komitmen para spesialis dan generalis, kemajuan teknologi, dan kompleksitas organisasi.
3. 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.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada pembahasan sebelumnya, maka saran dari penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Dalam pelaksanaan pelatihan teller pihak BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo dapat mempertahankan metode-metode yang selama ini digunakan. Karena dari hasil penelitian metode yang digunakan sudah terbukti sangat efektif untuk meningkatkan kinerja *teller*. Serta sebaiknya untuk BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo kedepannya dapat terus menggunakan metode *off the job training* juga karena ada dari beberapa *teller* yang belum merasakan pelatihan *off the job training*.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelatihan *teller* di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo, untuk lebih ditingkatkan lagi. Karena faktor-faktor tersebutlah yang mempengaruhi pelatihan *teller* berjalan dengan baik di BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo.
3. Diharapkan kepada BPRS Mitra Mentari Sejahtera Ponorogo tetap meningkatkan kualitas kinerja *teller* dalam perusahaan dan tetap menjaga nilai-nilai syariah.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

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

Jurnal :

- Afrianty, Nonie, Desi Isnaini, and Amimah Oktarina. "Lembaga Keuangan Syariah." *CV. Zigie Utama*, 2019, 151.
- Amani, Nailil. "Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Purwokerto." *IAIN PURWOKERTO*, 2018, 79.
- Amiruddin, Achmad Mahathir. "Analisa Produktivitas Kerja Karyawan Melalui Pelatihan pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Makassar." Diploma, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017.
- Anam, Moh Khoirul, and Khoiriyah Safitri. "Peranan Pelatihan Frontliner Bagi Peningkatan Kompetensi Teller Di Bank Syariah." *Emanasi : Jurnal Ilmu Keislaman Dan Sosial* 2, no. 1 (April 1, 2019): 1–15.
- Firmandasari, Nuraini. "Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Yogyakarta)." *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* IX, no. 1 (2014).
- Fitriana. "Pelaksanaan Pelatihan Dan Pengembangan SDM Divisi Costumer Service Di PT. Bank Lampung Kcp Natar." *Jurnal Hukum Dan Ekonomi Syariah* 08, no. 1 (2020).
- Fitriana, Fitriana. "Pelaksanaan Pelatihan Dan Pengembangan SDM Divisi Customer Service Di PT. Bank Lampung KCP Natar." *Adzkiya : Jurnal Hukum Dan Ekonomi Syariah* 8, no. 1 .
- Giovanni, Renaldo. "Hubungan Antara Pelatihan Dengan Kinerja Teller Bank X Di Bandung." *MANNERS* 2, no. 2 (December 9, 2019): 97–106.
- Hartati, Tuti. "Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Padma Ardya Aktuaria Jakarta" 13, no. 1 (2016): 8.
- Hasya Harizunnisa, and Dyah Pikanti. "Analisis Kompetensi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Bank Madina Syariah)." *Universitas Muhammadiyah Yogyakarta*, n.d.
- Hermawan, Hendra. "Efektivitas Penarikan Pajak Bumi Dan Bangunan Oleh Perangkat Desa Di Desa Pengadaran Kecamatan Pengadaran Kabupaten Pengadaran | Hermawan | MODERAT (Modern Dan Demokratis) 1 PB - 123dok.Com." Accessed February 12, 2022.
- Husain, Lismayani, Abd. Hafid Amirullah, and Sirajuddin Saleh. "Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Kearsipan Pada Dinas Pendidikan Provinsi Sulawesi Selatan." *Ad'ministrare* 2, no. 1 (2015).
- Imelda, Sri. "Strategi Pelayanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Pt Bri Kcp Kayutangi Banjarmasin." *Jurnal INTEKNA : Informasi Teknik Dan Niaga* 17, no. 1 (May 31, 2017): 47–53.

- Khurotin, Nurul, and Tri Wulida Afrianty. "Analisis Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Di PT Beon Intermedia Cabang Malang." *Jurnal Administrasi Bisnis* 64, no. 1 (November 21, 2018): 195–203.
- Khusnah, Nafliatul "Analisis Efisiensi Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Di Jawa Timur Menggunakan Data Envelopment Analysis (DEA) Periode 2012-2018", *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* 7, no. 2 (Februari 2020).
- Kusumastuti, Adhi, and Ahmad Mustamil Khoiron. "Metode Penelitian Kualitatif." Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Presindo, 2019.
- Lubis, Tiaranie. "Proses Rekrutmen Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Bank Sumut Capem Syariah H.M Jonil." *Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan*, 2019, 65.
- MS, K.R. Soegijono. "Wawancara Sebagai Salah Satu Metode Pengumpulan Data." *Media Litbangkes* 3, no. 01 (1993).
- Novalia, Resi. "Analisis Program Pengembangan Karyawan Dan Kompensasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Studi Pada Bank Syariah Mandiri KCP Teluk Betung Bandar Lampung)." Undergraduate, UIN Raden Intan Lampung, 2019.
- Prasetya N, Juni Eliana, Moh. Faizal, and Choirunnisak. "Pengaruh Pelatihan Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kopiloka 3.0 Palembang Tahun 2021." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)* 1, no. 2 (September 2021).
- Rahmawati, Rahmawati. "Efektivitas pelatihan kerja karyawan dalam perusahaan: Studi kasus PT. BRI Syariah Kantor Cabang Malang." Undergraduate, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2017.
- Rifai Alexander. "Analisis Pelatihan dan Promosi Jabatan Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan Bank Dalam Pandangan Ekonomi Islam (Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri KCP Kedaton Bandar Lampung) Skripsi." Undergraduate, UIN Raden Intan Lampung, 2018.
- Rohmah, Nurruli Fatur. "Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia." *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam* 2, no. 1 (2018).
- Safitri, Niken Rinda. "Analisis Pelatihan dan Pengembangan SDM Divisi Teller di BMT SH@RI'E." Other, IAIN SALATIGA, 2018.
- Saleh, Rahmadi. "Efektivitas Program Pelatihan Kerja Karyawan di Perbankan Syariah (Studi Di BRI Syari'ah Padang Jati Kota Bengkulu)." Diploma, IAIN BENGKULU, 2021.
- Sapitri, Pebrianti. "Analisis Peningkatan Kinerja Karyawan Melalui Pelatihan dan Pengembangan Pada PT. Bank Negara Indonesia (PERSERO) TBK Cabang Banjar Baru." Diploma, Universitas Islam Kalimantan MAB, 2020.
- Shintia, Novi, and Putri Rizki Handayani. "Peningkatan Kualitas Layanan Teller Guna Mencapai Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) TBK,

Unit Teluk Dalam Banjarmasin.” *At-Tadbir : Jurnal Ilmiah Manajemen* 1, no. 2 (October 30, 2017).

Siyah, Siyah, Mansur Mansur, and Ridan Muhtadi. “Analisis Sistem Rekrutmen Dan Pelatihan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan.” *Ar-Ribhu : Jurnal Manajemen Dan Keuangan Syariah* 1, no. 2 (December 31, 2020): 188–203.

Vika Yuliyana, “Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Bagian Frontliner di BPRS Buana Mitra Perwira KC Banjarnegara.” Diploma, IAIN, 2019.

Zakaria, Faris Yahya. “Pelatihan dan pengembangan SDM karyawan di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor KCP Batu.” Diploma, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2018.

Website :

www.bprsmiamentarisejahtera.com.





