

**HUBUNGAN ANTARA PELATIHAN DENGAN KINERJA *TELLER*  
BANK X DI BANDUNG**

**Renaldo Giovanni**  
**Program Magister Manajemen Universitas Katolik Parahyangan**  
**Email: aldokun234@gmail.com**

---

***ABSTRACT***

*Banks in Indonesia conducts training as an effort to improve Human resources (HR), especially in relationship to employee performance, therefore this research was conducted with the aim of knowing the relationship between training and the teller performance of Bank X in Bandung. The research method is through an explanatory survey with a quantitative approach, data collected with questionnaire furthermore data analysis used statistics on SPSS program with simple correlation test using product moment Pearson to test the hypothesis. Research sample was 178 people using the simple random sampling technique. The results showed that there was a relationship between training and the teller performance of Bank X in Bandung, these relationship is linear which one if value of training increase so does the performance value, category of relationship is medium (0.570).*

*Keywords: training, performance*

**ABSTRAK**

Banyak Bank di Indonesia melakukan pelatihan sebagai upaya meningkatkan sumber daya manusia (SDM), terutama hal yang berhubungan dengan kinerja karyawan, oleh karena itu penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengetahui hubungan antara pelatihan dengan kinerja *teller* Bank X di Bandung. Metode penelitian survei eksplanasi dengan pendekatan kuantitatif, pengumpulan data dengan kuesioner, yang selanjutnya dianalisis menggunakan statistik dengan bantuan program SPSS melalui uji korelasi sederhana dengan menggunakan *product moment pearson* untuk menguji hipotesis. Sampel berjumlah 178 orang dengan teknik simple random sampling. Hasil penelitian menunjukkan terdapat hubungan antara pelatihan dengan kinerja *teller* Bank X di Bandung, hubungan ini bersifat searah dimana jika pelatihan naik maka kinerja naik, dengan kategori sedang (0.570).

Kata Kunci: pelatihan, kinerja

**LATAR BELAKANG**

Perusahaan dalam menjalankan bisnisnya bertujuan menciptakan dan memberikan suatu nilai atau manfaat bagi masyarakat dalam bentuk barang/jasa dengan harapan

memberikan keuntungan untuk menjamin keberlangsungan perusahaan. Bisnis tersebut diibaratkan mata rantai dimana setiap komponen memiliki fungsi yang saling terhubung dan memengaruhi. Salah

satu komponennya adalah sumber daya manusia (SDM) sebagai bagian penting perusahaan. Saat ini, banyak perusahaan berupaya meningkatkan kualitas SDM untuk menjadi *market leader* dan mampu bersaing, tidak terkecuali bank sebagai suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan dan berhubungan erat dengan penghimpunan dan penyaluran dana masyarakat, bank dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang baik, dimana fungsi tersebut diperankan oleh SDM yang dimiliki, oleh karena itu berbagai cara di tempuh bank untuk meningkatkan kualitas SDM, salah satunya dengan melakukan pelatihan (*training*).

Notoatmojo (2011) dalam Hidayat & Nurasyiah (2017) menyebutkan, bahwa untuk meningkatkan kualitas kemampuan yang menyangkut kemampuan kerja, berpikir dan keterampilan maka pendidikan dan pelatihan yang paling penting diperlukan, selain itu manfaat pelatihan dapat meningkatkan kualitas SDM dan kuantitas produktivitas (Simamor, 2010 dalam Hidayat & Nurasyiah, 2017) sehingga kinerja perusahaan meningkat. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, bank dituntut untuk mempunyai SDM dengan *service excellent*, terutama untuk SDM di bagian terdepan

seperti *teller* dimana peran dan fungsinya berhubungan langsung dengan nasabah, dan secara tidak langsung *teller* merupakan representasi suatu bank. Bank X sebagai salah satu bank swasta di Bandung memberikan pelatihan (*training*) untuk mendukung peran dan fungsi penting dari *teller*, demi keberlangsungan bisnis yang dijalankan. Hal-hal tersebut menjadi latar belakang peneliti untuk melihat lebih lanjut hubungan antara pelatihan dengan kinerja *teller* bank X tersebut.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini, yaitu: Bagaimana hubungan antara pelatihan dengan kinerja *teller* Bank X di Bandung?

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab pertanyaan yang terangkum dalam rumusan masalah, yaitu: Mengetahui hubungan antara pelatihan dan kinerja *teller* Bank X di Bandung.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Pelatihan sebagai upaya meningkatkan SDM dalam mencapai tujuan bisnis,

maka perusahaan menyediakan pelatihan kepada karyawan. Pelatihan adalah proses sistematis untuk mengubah perilaku karyawan, yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi (Ivancevich, 2008 dalam Marwansyah, 2010).

Adapun pelatihan bertujuan mendapatkan ilmu pengetahuan yang cukup untuk dapat mengerjakan tugas yang diberikan; meningkatkan kemampuan (*skill*); serta penentuan sikap (*attitude*) sehingga karyawan memiliki minat dan kesadaran atas pekerjaan, (Kho, 2017). Pelatihan ini dianggap sebagai investasi perusahaan kepada karyawan, dimulai dengan melakukan analisis untuk mengetahui kebutuhan pelatihan dalam bentuk *Training Need Analysis* (TNA) melalui: *Organizational analysis*, *Job or task analysis* dan *Person analysis*, (Mathis & Jackson, 2010 dalam Khurotin & Afrianty, 2018), proses analisis kebutuhan pelatihan ini sangat penting karena dapat memberikan informasi kepada organisasi mengenai jenis pelatihan yang dibutuhkan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi organisasi (Hanggraeni, 2012).

Dalam perkembangannya, Sikula dalam Munandar (2011) metode pendidikan dan latihan yang dilakukan perusahaan dapat

berupa: *on the job training*, Classroom methods (*Simulation*, *Demonstration*, *Role Playing*, *Diskusi*, *Case study*) Hasil menunjukkan hampir 90% dari pengetahuan pekerjaan diperoleh dari *on the job training*, (Ilmu Ekonomi.ID, 2016). Efektivitas metode pelatihan yang digunakan perusahaan, dapat dilihat melalui evaluasi dimana model evaluasi tersebut meliputi *Context*, *Input*, *Process*, *Product/Output* (Stufflebeam & Shinkfield, 1985 dalam Khurotin & Afrianty, 2018), dalam hal ini evaluasi yang berorientasi membantu dalam pengambilan keputusan.

Pemilihan metode yang sesuai, diharapkan dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawan, dimana indikator efektivitas pelatihan (Hasibuan, 2010) dapat dilihat melalui: Prestasi kerja karyawan; Kedisiplinan karyawan; Absensi karyawan; Tingkat kerusakan produksi, alat dan mesin-mesin; Tingkat kecelakaan karyawan; Tingkat pemborosan bahan baku, tenaga, dan waktu; Tingkat kerjasama; Prakarsa karyawan; Tingkat upah/insentif karyawan; Kepemimpinan dan keputusan manajer, sehingga karyawan sebaiknya memanfaatkannya dengan baik, sebagaimana prinsip pelatihan dibagi

menjadi: *Participation* (aktif terlibat), *Repetition* (dilakukan berulang), *Relevant* (materi yang berhubungan), *Transference* (sesuai dengan kebutuhan), *Feedback* (umpan balik), (Manullang, 2004 dalam Bayu, 2014).

Kinerja (*Performance*) merupakan hasil atau keluaran dari suatu proses, (Nurlaila, 2010). Adapun yang dimaksud manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan (organisasi), termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

### Hubungan Pelatihan dengan Kinerja

Berdasarkan teori terdahulu pelatihan mempunyai hubungan yang erat dengan kinerja karyawan sebagaimana Hasibuan (2010) menyebutkan di dalam pelatihan terdapat proses untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan sesuai dengan kebutuhan pekerjaan/jabatan. Penelitian terdahulu dari Christian (2014) menunjukkan bahwa pelatihan kredit di Bank OCBC NISP bermanfaat bagi karyawan, selain itu penelitian Amelia (2011) menunjukkan hasil yang signifikan dari pelatihan *self motivation* terhadap peningkatan kinerja

karyawan PT Kimia Farma di Bandung.

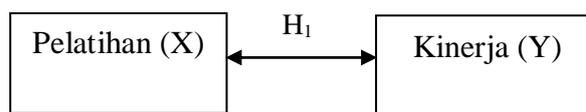
### Hipotesis Penelitian

Berdasarkan latar belakang permasalahan dan tinjauan teoritis, maka dapat dirumuskan hipotesis asosiatif, yaitu:

H<sub>1</sub>: Terdapat hubungan antara pelatihan dengan kinerja *teller* Bank X di Bandung.

### Model Penelitian

Berdasarkan variabel bebas, yaitu pelatihan (X) dan variabel terikat, yaitu kinerja (Y) maka dapat digambarkan model penelitian sebagai berikut:



### METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini asosiatif, bertujuan untuk mengetahui hubungan antara 2 (dua) variabel yang mana untuk menguji hipotesis dari hubungan tersebut digunakan pendekatan kuantitatif, dengan analisa data menggunakan statistik dengan bantuan program SPSS.

### Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik

tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya, (Sugiyono, 2010), sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi tersebut. Populasi pada penelitian ini adalah *teller* pada bank X di Bandung yang berjumlah 318 orang. Pengambilan sampel dengan teknik *simple random sampling*, dimana semua individu dalam populasi (baik secara sendiri maupun bersama-sama) diberi kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai anggota sampel. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

$$n = \frac{318}{1 + 318(0,05^2)} = 178$$

Sehingga jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 178 orang.

### Teknik Pengumpulan Data

Penelitian menggunakan data sekunder untuk variabel pelatihan, berdasarkan data yang sudah ada di bank X diperoleh dari *learning centre* bank X, dengan kriteria penilaian sebagai berikut:

### Tabel I. Skor Penilaian

Skor	Kriteria
70-79	Cukup
80-89	Baik
90-100	Sangat Baik

Ket: *Teller* di bank X, skor minimum harus 70

Sedangkan data primer untuk variabel kinerja, berdasarkan kuesioner yang disebarkan kepada atasan *teller*, dengan kriteria jawaban berdasarkan tabel II.

### Tabel II. Kriteria Jawaban Responden

Skor	Kriteria
1	Kurang Baik (KB)
2	Cukup Baik (CB)
3	Baik (B)
4	Sangat Baik (SB)

### Operasionalisasi Variabel

Variabel bebas (*independent variable*) adalah tipe variabel yang menjelaskan atau memengaruhi variabel yang lain. Adapun variabel bebas pada penelitian ini adalah Pelatihan (X). Variabel terikat (*dependent variable*) adalah tipe variabel yang dijelaskan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Adapun variabel terikat pada penelitian ini adalah Kinerja (Y) Lebih jelas mengenai operasionalisasi variabel penelitian ini tertera pada tabel III.

**Tabel III. Operasionalisasi Variabel**

Variabel Bebas	Indikator	Skala
Pelatihan Proses sistematis untuk mengubah perilaku yang diarahkan, untuk mencapai tujuan-tujuan perusahaan (Ivancevich, 2008 dalam Marwansyah, 2010)	1. Pemahaman Produk	Interval
	2. Keterampilan	
	3. Pengoperasian komputer	
Variabel Terikat	Indikator	Skala
Kinerja Hasil atau keluaran dari suatu proses (Nurlaila, 2010) Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan, termasuk kinerja masing-masing individu atau kelompok kerja di perusahaan tersebut	1. Salam pembuka ( <i>Greetings</i> )	Interval
	2. Penampilan ( <i>Appreance</i> )	
	3. Ketepatan waktu	
	4. Ketelitian menghitung uang	
	5. Koreksi	
	6. Konformasi ulang transaksi	
	7. Salam penutup	

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil uji validitas dan uji reliabilitas

Uji validitas terhadap 7 (tujuh) pernyataan

sebagai indikator variabel kinerja menunjukkan hasil yang valid.

**Tabel IV. Hasil Uji Validitas Kinerja**

Item	<i>Pearson Correlation</i>	sig	Kesimpulan
1	0,689	0,000	Valid
2	0,594	0,000	Valid
3	0,618	0,000	Valid
4	0,612	0,000	Valid
5	0,704	0,000	Valid
6	0,730	0,000	Valid
7	0,570	0,000	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Peneliti

Selanjutnya semua pernyataan yang valid tersebut dilakukan uji reliabilitas, hasil diperoleh nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.762 (>0.06) dalam hal ini variabel kinerja reliabel/handal.

**Tabel V. Hasil Uji Reliabilitas Kinerja**

<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>N of items</i>
0,762	7

Sumber : Hasil Pengolahan Peneliti

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh profil responden sebagai berikut:

**Tabel VI. Jenis Kelamin Responden**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
1	Pria	13	7,30
2	Wanita	165	92,70
Total		178	100,00

Sumber : Hasil Pengolahan Peneliti

Profil *teller* yang menjadi responden pada

penelitian ini didominasi oleh wanita, sebagaimana pada umumnya di bank-bank banyak mempekerjakan wanita sebagai *teller*. Hal ini berkaitan dengan tugas *frontliner* itu sendiri yang bekerja di garis terdepan dalam melayani nasabah sekaligus membawa *image* perusahaan, sehingga perusahaan sangat membutuhkan *figure* dengan *good appreance*, *good communication skills*, *handling complain customer* yang biasanya hal tersebut identik dengan wanita. Namun hal tersebut tidak menjadikan mutlak harus wanita karena dimulai beberapa tahun ke belakang beberapa bank mulai mempekerjakan pria sebagai *teller (frontliner)*.

### Hasil Skor Variabel Pelatihan

Berdasarkan data sekunder yang diperoleh dari *learning centre* Bank X, skor pelatihan dari 178 *teller* sebagai sampel diperoleh hasil berikut:

**Tabel VII. Hasil Skor Pelatihan**

Skor	Frekuensi teller	Persentase	Kategori
70	19	10,67%	30,34% Cukup
75	35	19,67%	
80	35	19,67%	39,93% Baik
85	35	19,66%	
90	36	20,23%	30,34% Sangat Baik
95	18	10,11%	
100	0	0%	
	178	100%	

Sumber : *Learning Centre* Bank X

Sebagai penjelasan, Bank X melaksanakan program pelatihan melalui 3 (tiga) tahap yaitu tahap 1, *teller* diajarkan hal yang berhubungan dengan transaksi setoran; tahap 2, *teller* diajarkan hal yang berhubungan dengan transaksi setoran, tarikan, dan kliring; tahap 3, *teller* diajarkan transaksi valuta asing (valas). Hasil pada tabel VII diperoleh melalui 3 (tiga) tahap pelatihan tersebut, dimana mayoritas *teller* berada pada kategori baik (39,33%) dan sisanya dengan persentase yang sama, masing-masing sebesar 30,34% pada kategori cukup dan sangat baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa *teller* yang mengikuti pelatihan dengan efektif relatif mendapatkan skor yang baik.

### Hasil Variabel Kinerja

Berdasarkan data primer yang diperoleh melalui kuesioner dengan responden atasan *teller*, menunjukkan hasil berikut:

**Tabel VIII. Hasil Penilaian Kinerja**

	1	2	3	4	5	6	7							
	<i>Greetings</i>		<i>Appreance</i>		Ketepatan waktu		Ketelitian menghitung		Konfirmasi ulang transaksi		Salam penutup		Koreksi 1 periode (3 bulan)	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1 KB	1	0,56	0	0	1	0,56	2	1,12	2	1,12	0	0	119	68,65
2 CB	9	5,06	8	4,49	9	5,06	23	12,92	9	5,06	12	6,74	38	21,35
3 B	66	37,08	69	38,77	62	34,83	103	57,87	77	43,26	82	46,07	18	10,11
4 SB	102	57,30	101	56,74	106	59,55	50	28,09	90	50,56	84	47,19	3	1,69
	178	100	178	100	178	100	178	100	178	100	178	100	178	100

Keterangan :  
 F Frekuensi  
 KB Kurang baik (> 2 kali koreksi)  
 CB Cukup baik (2 kali koreksi)  
 B Baik (1 kali koreksi)  
 SB Sangat baik (0 koreksi)

Sumber : Hasil Pengolahan Peneliti

Penilaian atasan terhadap kinerja 178 orang *teller* di bank X berdasarkan 7 (tujuh) indikator menunjukkan mayoritas *teller* berada pada kategori sangat baik berdasarkan indikator salam pembuka (57,30%), penampilan (56,74%), ketepatan waktu hadir kerja (59,55%), konfirmasi ulang transaksi (50,56%) dan salam penutup (47,19%) sedangkan ketelitian menghitung uang (57,87%) ada pada kategori baik. Hasil yang sangat berbeda diperoleh pada indikator koreksi transaksi dimana menunjukkan penilaian yang kurang baik (66,85%) hal tersebut disebabkan mayoritas *teller* bank X melakukan koreksi lebih dari 2 (dua) kali dalam 1 periode (3 bulan).

## Hasil Uji Korelasi Sederhana

**Tabel IX. Hasil Uji korelasi *Pearson***

Correlations			
		Kinerja	Skor Pelatihan
Kinerja	Pearson Correlation	1	,570**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	178	178
Skor Pelatihan	Pearson Correlation	,570**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	178	178

\*\* .Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed).

Sumber: Hasil Pengolahan Peneliti

Hipotesis penelitian dirumuskan sebagai berikut:

H<sub>0</sub>: Tidak terdapat hubungan antara pelatihan dengan kinerja *teller* Bank X di Bandung.

H<sub>1</sub>: Terdapat hubungan antara pelatihan dengan kinerja *teller* Bank X di Bandung. Maka hipotesis statistik dirumuskan:

H<sub>0</sub>:  $r = 0$

H<sub>1</sub>:  $r \neq 0$

Dari tabel IX yang merupakan *output* hasil uji korelasi sederhana dengan bantuan IBM SPSS, menunjukkan nilai koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,570 maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>1</sub> diterima, ini berarti sesuai dengan hipotesis (1) bahwa terdapat hubungan antara pelatihan dengan kinerja *teller* bank X di Bandung. Selain itu, nilai  $r$  positif menunjukkan hubungan searah antara X dengan Y, dimana jika pelatihan naik maka kinerja naik. Besar nilai koefisien korelasi 0,570 berada pada rentang (0,400 – 0,599) sehingga hubungan yang terjadi antara pelatihan dengan kinerja berada pada kategori sedang.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan uraian, maka peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai pembuktian dari hipotesis yang diajukan, bahwa berdasarkan hasil uji korelasi

sederhana terdapat hubungan antara pelatihan dengan kinerja *teller* bank X di Bandung, hubungan ini bersifat searah dimana jika pelatihan naik maka kinerja naik, dengan kategori sedang (0,570).

## SARAN

Berdasarkan pada hasil dan kesimpulan yang ada, maka saran yang diberikan, yaitu: Program pelatihan yang telah berjalan tetap dipertahankan dan ditingkatkan dengan formulasi yang lebih menarik dan dilakukan secara berkala, sebagaimana hasil penelitian menunjukkan kontribusi pelatihan terhadap kinerja. *Teller* Bank X sebaiknya lebih teliti lagi dalam melakukan transaksi sehingga meminimalisir koreksi.

## REFERENSI

Bayu, C. (2014, March 13). *Sumber Daya Manusia (Human Resource Management)*. Retrieved from <http://chandrabayuu.blogspot.com/2014/03/pelatihan-pengertian-prinsip-dan-lainnya.html>

Consultant, D. (2018, April 9). *Analisis Korelasi Sederhana*. Retrieved from Duwi Consultant: <http://duwiconsultant.blogspot.com/20>

1 1/11/analisis-korelasi-sederhana.html.

Hanggraeni, D. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Hasibuan, M. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hidayat, & Nurasyiah. (2017). Pengaruh Diklat (Pendidikan dan Pelatihan) Terhadap Prestasi Kerja karyawan Di Bank BPR Rokan Hulu. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos Vol. 6 (1)*, 71-82.

Ilmu Ekonomi.ID. (2016, September 3). *Metode Training (Pelatihan)*. Retrieved from Ilmu Ekonomi ID Kumpulan Ilmu Ekonomi dan Bisnis: <https://www.ilmu-ekonomi-id.com/2016/09/metode-training.html>

Kho, B. (2017, October 4). *Tujuan dan Manfaat Pelatihan Kerja (Training Objective)*. Retrieved from [ilmumanajemenindustri.com](http://ilmumanajemenindustri.com): <https://ilmumanajemenindustri.com/>

Khurotin, N., & Afrianty, T. W. (2018). Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Di PT Beon Intermedia Cabang Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 64(1)*,

195-203.

Notoatmodjo, S. (2009). *Pengembangan Sumber daya Manusia*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sujarweni, V. (2015). *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.