

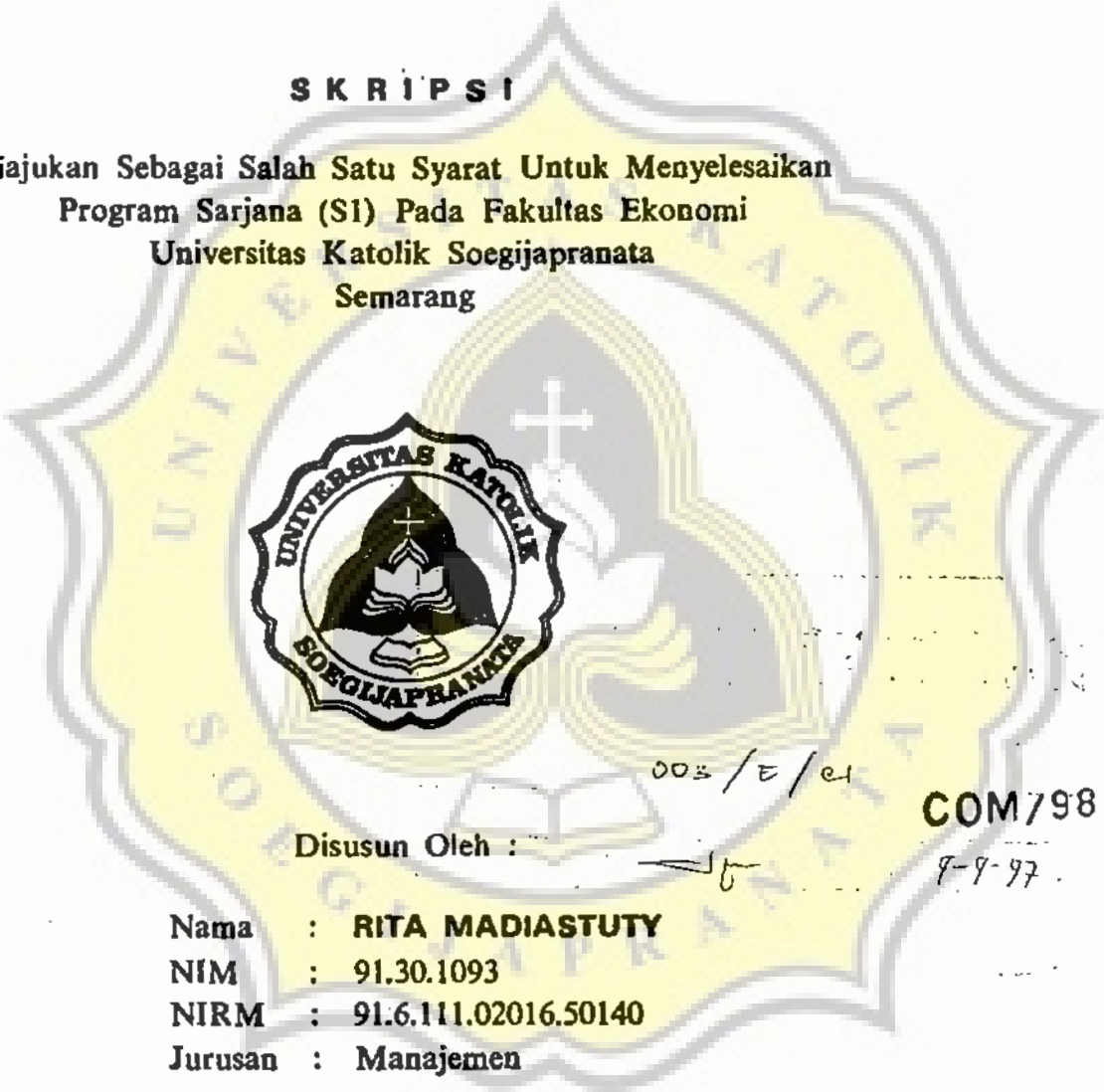
Em.
331.793.
mad.
A
196.

TIDAK BOLEH
DI FOTO COPY

**ANALISIS IMPLEMENTASI PROGRAM PELATIHAN
DARI KARYAWAN GUGUS DEPAN TERHADAP PELAYANAN
NASABAH DI PT BANK CENTRAL ASIA CABANG SEMARANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Sarjana (S1) Pada Fakultas Ekonomi
Universitas Katolik Soegijapranata
Semarang**



003 / E / 21

COM798

9-9-97

Disusun Oleh :

Nama : **RITA MADIASTUTY**
NIM : 91.30.1093
NIRM : 91.6.111.02016.50140
Jurusan : Manajemen

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG
1996**

Adapun orang-orang yang bertaubat dan beriman, serta mengerjakan amal kebajikan, diharapkan semoga dia termasuk bilangan orang yang beruntung. (Al-Quraan, Qashash:67)

Living, Loving, Learning

(Leo Buscaglia)




FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA

SEMARANG

=====

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI



NAMA : RITA MADIASTUTY
NIM : 91.30.1093
NIRM : 91.6.111.02016.50140
FAKULTAS : EKONOMI
JURUSAN : MANAJEMEN
JUDUL : ANALISIS IMPLEMENTASI PROGRAM PELATIHAN
DARI KARYAWAN GUGUS DEPAN TERHADAP PELAYANAN NASABAH DI PT BANK CENTRAL ASIA CABANG SEMARANG


Disetujui di : Semarang

Pada tanggal : Juli 1996

PEMBIMBING I


DRA. B. IRMAWATI, MS

PEMBIMBING II


DRS. H. BAMBANG TRIANTONO

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS KATOLIK SOEGIJAPRANATA
SEMARANG

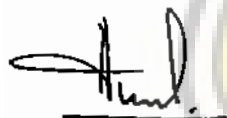
=====

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL SKRIPSI : IMPLEMENTASI PROGRAM PELATIHAN DARI KARYAWAN
GUGUS DEPAN TERHADAP PELAYANAN NASABAH DI
PT BANK CENTRAL ASIA CABANG SEMARANG

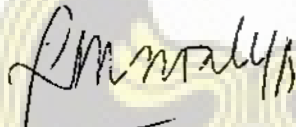
Telah diuji dan dipertahankan di hadapan para penguji pada :
Semarang, 14 Agustus 1996

Penguji I



Drs. Heru Sutantio

Penguji II



Drs. B. Irmawati, MS

Penguji III



Drs. Theo. Sudimin, MS

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Katolik Soegijapranata Semarang

(Drs. Alex Emyll, MSP)

KATA PENGANTAR

Dengan rahmat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi kekuatan sehingga peneliti dapat menyusun skripsi dengan baik. Tugas ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam jenjang pendidikan S-1 yang diselenggarakan oleh Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Soegijapranata Semarang.

Masih kurangnya penelitian dibidang pelatihan khususnya yang diadakan oleh pihak perbankan maka peneliti tertarik untuk mengadakan analisa dalam masalah ini dengan mengambil judul "Analisis Implementasi Program Pelatihan Karyawan Gugus Depan Terhadap Pelayanan Nasabah di PT Bank Central Asia Cabang Semarang".

Didalam menyelesaikan skripsi ini tidak mungkin berhasil tanpa bantuan berbagai pihak, karena peneliti menyadari akan keterbatasan kemampuan yang dimiliki. Untuk itu perkenankan pada kesempatan ini menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Drs. Alex Emyll, MSP selaku Dekan Fakultas Ekonomi Unika Soegijapranata.
2. Ibu Dra. B. Irmawati, MS selaku dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
3. Bapak Drs. H. Bambang Triantono selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan dorongan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini.

4. Ibu Dra. Komala Inggarwati, MM selaku Ketua Jurusan Ekonomi Manajemen.
5. Bapak Suprijo Andhibroto selaku Koordinator Pusdiklat BCA Kanwil II Semarang yang telah memberikan informasi dan kesempatan kepada peneliti untuk mengadakan penelitian.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi Unika Soegijapranata yang telah memberikan bekal ilmu kepada peneliti.
8. Staff pengajaran Fakultas Ekonomi dan staff perpustakaan Unika Soegijapranata.
9. Rekan-rekan mahasiswa, khususnya Nanang, July, Doni, Yana, Dewi, Ayu dan semua pihak yang telah yang banyak memberi dorongan serta bantuannya hingga dapat disusunnya skripsi ini.

Dalam penulisan skripsi ini apabila terdapat kekurangan dan kelemahannya, maka dengan segala kerendahan hati peneliti mengharapkan kritik dan saran-saran yang sifatnya membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Semarang, Juli 1996

Peneliti

Rita Madiastuty

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABTRAKSI.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Pembatasan Masalah.....	7
1.3. Perumusan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian.....	8
1.5. Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. <u>Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia</u>	10
2.1.1. Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia.....	10
2.1.2. Ruang Lingkup Manajemen Sumber Daya Manusia.....	11
2.2. <u>Pengertian Pelatihan</u>	12
2.2.1. Definisi Pelatihan.....	12
2.2.2. Analisa Kebutuhan Pelatihan.....	14

2.2.3. Sasaran dan Tujuan Pelatihan.....	14
2.2.4. Identifikasi Isi Program Pelatihan.....	15
2.2.5. Prinsip-Prinsip Belajar.....	17
2.2.6. Pelaksanaan Program Pelatihan.....	18
2.2.7. Identifikasi Manfaat.....	19
2.2.8. Evaluasi Pelatihan.....	20
2.3. <u>Pengertian Pelayanan Bank</u>	21
2.3.1. Pelayanan Bank.....	21
2.3.2. Fungsi-Fungsi Pelayanan Bank.....	21
2.3.3. Penggolongan Pelayanan.....	22
2.3.4. Prinsip Dasar Etika Perbankan.....	23
2.3.5. Faktor Pendukung Pelayanan Bank.....	26
2.4. <u>Pengertian Nasabah</u>	29
2.4.1. Mengetahui Tipe Nasabah.....	29
2.4.2. Mengetahui Kemauan Nasabah.....	33
2.5. <u>Pengertian Jasa Bank</u>	36
2.5.1. Karakteristik Utama Jasa.....	36
2.5.2. Konsep Jasa.....	37
2.5.3. Daur Hidup Jasa.....	39
2.6. <u>Pengertian Komunikasi</u>	39
2.6.1. Definisi Komunikasi.....	39
2.6.2. Fungsi dan Tujuan Komunikasi.....	40
2.6.3. Proses Komunikasi.....	42
2.7. <u>Kerangka Pikir Penelitian</u>	44
2.8. <u>Hipotesa</u>	47

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Lokasi Penelitian.....	48
3.2. Teknik Sampling.....	48
3.3. Metoda Pengumpulan Data.....	49
3.4. Metoda Analisa Data.....	50
3.5. Tehnik Analisa Data.....	51

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. <u>Gambaran Umum Perusahaan</u>	54
4.1.1. Sejarah Berdirinya Perusahaan.....	54
4.1.2. Struktur Organisasi.....	58
4.2. <u>Program Pendidikan dan Pelatihan</u>	65
4.2.1. Jangkauan Layanan Fudiklat BCA.....	65
4.2.2. Kelompok Program Pelatihan.....	68
4.2.3. Diskripsi Program.....	69
4.3. <u>Gambaran Umum Responden</u>	76
4.3.1. Identitas Responden.....	76
4.3.2. Implementasi Karyawan Bagian Teller.....	81
4.3.3. Implementasi Karyawan Bagian CSO.....	85
4.3.4. Implementasi Karyawan Bagian Selling.....	89
4.4. <u>Analisa Data</u>	92

BAB V PENUTUP

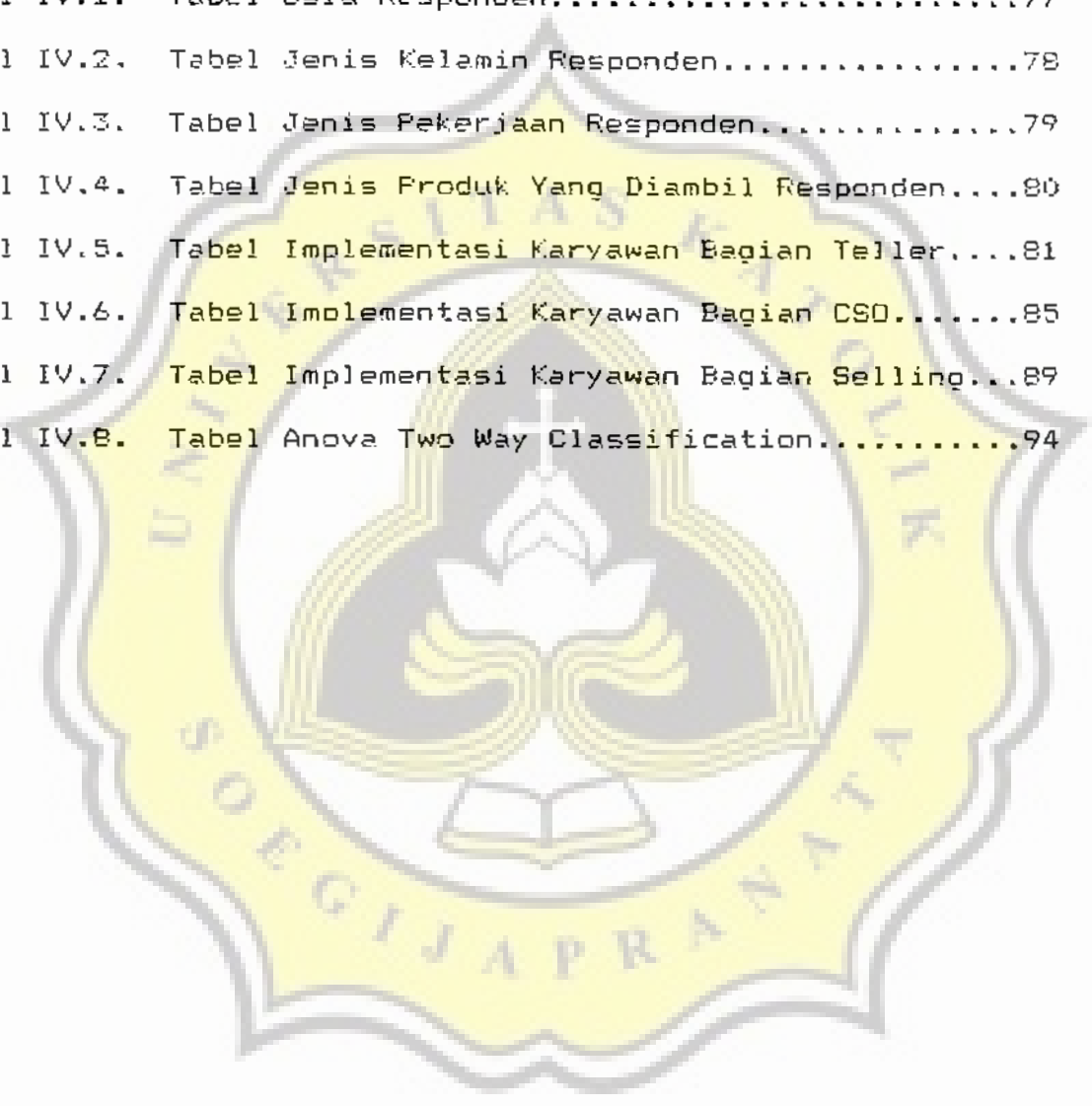
5.1. Kesimpulan.....	98
5.2. Saran-Saran.....	100

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel III.1.	Tabel Anova Two Way Classification.....	52
Tabel IV.1.	Tabel Usia Responden.....	77
Tabel IV.2.	Tabel Jenis Kelamin Responden.....	78
Tabel IV.3.	Tabel Jenis Pekerjaan Responden.....	79
Tabel IV.4.	Tabel Jenis Produk Yang Diambil Responden....	80
Tabel IV.5.	Tabel Implementasi Karyawan Bagian Teller....	81
Tabel IV.6.	Tabel Implementasi Karyawan Bagian CSO.....	85
Tabel IV.7.	Tabel Implementasi Karyawan Bagian Selling....	89
Tabel IV.8.	Tabel Anova Two Way Classification.....	94



DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1. Komponen Pelayanan.....	4
Gambar II.1. Langkah-langkah Program Pelatihan.....	13
Gambar II.2. Tiga Tingkatan Jasa.....	37
Gambar II.3. Kerangka Pikir Penelitian.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan
- Lampiran 2 : Hasil Kuesioner Implementasi Program Pelatihan Karyawan Bagian Teller terhadap Pelayanan Nasabah.
- Lampiran 3 : Hasil Kuesioner Implementasi Program Pelatihan Karyawan Bagian CSO terhadap Pelayanan Nasabah.
- Lampiran 4 : Hasil Kuesioner Implementasi Program Pelatihan Karyawan Bagian Selling terhadap Pelayanan Nasabah.
- Lampiran 5 : Perhitungan Anova Two Way Classification
- Lampiran 6 : Tabel Distribusi F
- Lampiran 7 : Struktur Organisasi BCA Semarang
- Lampiran 8 : Surat Keterangan Survei

ABTRAKSI

Dengan semakin ketatnya persaingan didunia perbankan dimana kepercayaan masyarakat terhadap bank merupakan salah satu modal dasar bagi kelangsungan hidup dan kemajuan sebuah bank. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa keuangan pasti membutuhkan sumber daya manusia yang profesional baik dalam hal sikap kerja, ketrampilan kerja dan pengetahuan yang menunjang, terutama bagi karyawan gugus depan yang secara langsung berhadapan dengan nasabah.

Oleh karena itu pihak perusahaan menyadari pentingnya memberi pelatihan, baik kepada karyawan yang baru dipekerjakan dan juga kepada karyawan yang lebih senior agar tetap siap menghadapi tuntutan pekerjaannya. Dari pelatihan yang telah diadakan maka para peserta haruslah dapat mengimplementasikan kembali setelah kembali ketempat kerja. Perusahaan dalam penilaiannya memandang dari sisi nasabah tentang pelayanan yang telah diberikan.

Masih kurangnya penelitian tentang pelatihan sumber daya manusia khususnya yang diadakan oleh pihak perbankan membuat peneliti tertarik untuk menganalisa hal ini, dengan mengambil judul " Analisis Implementasi Program Pelatihan Dari Karyawan Gugus Depan terhadap Pelayanan Nasabah di PT Bank Central Asia Cabang Semarang ".

Berdasarkan hasil pengujian hipotesa dengan menggunakan metode Anova Two Way Classification dengan perhitungan

manual, dapat disimpulkan bahwa tidak ada perbedaan implementasi program pelatihan perhatian/peduli sebagai *reaction criteria*, program komunikasi sebagai *behavior criteria*, dan program kehandalan sebagai *learning criteria* dari karyawan gugus depan yaitu bagian Teller, Customer Service Officer, dan Selling terhadap pelayanan nasabah di PT Bank Central Asia Cabang Semarang.

Persamaan implementasi ini merupakan evaluasi atau penilaian terhadap pelatihan yang telah diadakan dan sebagai umpan balik terhadap pelatihan yang akan dilaksanakan selanjutnya. Dengan desain program pelatihan yang baik dan berkesinambungan bagi karyawan yang ada akan merupakan aset yang berharga bagi perusahaan. Dan bagi jajaran gugus depan untuk tetap berusaha mempertahankan nasabah yang ada selain terus menjaring nasabah dengan memberi pelayanan yang sebaik-baiknya.