

## BAB IV

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Perusahaan

##### 4.1.1 Profil Perusahaan

PT. Bank Central Asia Tbk, berdiri sejak tahun 1957 dan bertumbuh menjadi salah satu bank terbesar di Indonesia. PT. Bank Central Asia Tbk. dalam mencapai tujuan perusahaan selalu meningkatkan kapabilitas dan kemampuan yang dimiliki oleh semua karyawannya melalui program pelatihan profesional yang berkelanjutan serta program pengembangan karir secara berjenjang. Salah satu program pelatihan yang diadakan oleh PT. Bank Central Asia Tbk. adalah Magang Bakti.

Program pelatihan Magang Bakti dibuka untuk memberikan kesempatan kepada para lulusan SMA/SMK, D3, dan S1 mendapatkan pengetahuan mengenai dunia perbankan serta pengalaman bekerja dalam dunia perbankan. Dalam program pelatihan Magang Bakti, para peserta akan memperoleh pengalaman dibidang operasional perbankan dan ilmu perbankan yang dapat menunjang mereka untuk menjadi seorang karyawan yang profesional. Periode program pelatihan Magang Bakti adalah satu tahun dan tanpa ikatan dinas. Program Magang Bakti terdapat dua posisi, yaitu *Customer Service Officer (CSO)* dan *Teller*.

Selama mengikuti pelatihan Magang Bakti, peserta mendapatkan pengetahuan dan keterampilan melalui *In The Class Training* dan *On The Job Training* (OJT). Serangkaian program pelatihan Magang Bakti yang diberikan, yaitu : menghitung dan menyortir uang, mengidentifikasi keaslian mata uang Rupiah, keterampilan sebagai *Teller/CSO*, pengetahuan tentang produk BCA, simulasi mini banking, kerahasiaan bank, dan masih banyak yang lainnya. Peserta juga dibekali pelatihan soft skill, seperti motivasi dan *grooming* (perawatan diri). Setelah masa Magang Bakti berakhir, para peserta pelatihan diperbolehkan untuk melanjutkan pendidikan, bekerja di bank atau perusahaan, melanjutkan masa magang ke jenjang selanjutnya dan dapat menjadi karyawan tetap setelah mengikuti beberapa tahapan test seleksi. (sumber : [www.bca.co.id](http://www.bca.co.id))

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Pemuda Semarang, yang beralamat di Jalan Pemuda No. 90-92, Sekayu, Semarang, Jawa Tengah.

#### **4.1.2 Visi, Misi, dan Tata Nilai PT. Bank Central Asia Tbk.**

##### **1. Visi**

Bank pilihan utama andalan masyarakat, yang berperan sebagai pilar penting perekonomian Indonesia.

##### **2. Misi**

- 1) Membangun institusi yang unggul dibidang penyelesaian pembayaran dan solusi keuangan bagi nasabah bisnis dan perseorangan

- 2) Memahami beragam kebutuhan nasabah dan memberikan layanan finansial yang tepat demi tercapainya kepuasan optimal bagi nasabah
- 3) Meningkatkan nilai finansial dan nilai stakeholder BCA

### 3. Tata Nilai

- 1) Fokus pada Nasabah (Customer Focus)

Memahami, mendalami dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cara yang terbaik

- 2) Integritas

Jujur, tulus, dan lurus. Nasabah memiliki bank yang bisa dipercaya. Kepercayaan dibangun melalui sebuah tindakan yang dapat mencerminkan integritas serta etika bisnis yang tinggi secara konsisten.

- 3) Kerjasama Tim (Team Work)

Tim adalah himpunan orang yang memiliki pertalian khas, komitmen, tata cara dan sinergi untuk mencapai sebuah tujuan tertentu dalam sebuah perusahaan.

- 4) Berusaha Mencapai yang Terbaik (Continuous Pursuit of Excellence)

Senantiasa melakukan yang terbaik dengan cara dan kualitas yang terbaik. (sumber : [www.bca.co.id](http://www.bca.co.id))

## 4.2 Gambaran Umum Responden

Gambaran responden dapat dilihat melalui usia responden, jenis kelamin responden, lama bekerja responden dan pendidikan terakhir responden.

### 4.2.1 Gambaran Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin

Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan gambaran responden berdasarkan usia dan jenis kelamin :

**Tabel 4.1**  
**Usia dan Jenis Kelamin**

Usia (Tahun)	Jenis Kelamin		Total
	Laki - Laki	Perempuan	
19 – 22	2	16	18
23 – 26	8	14	22
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>30</b>	<b>40</b>

Sumber : Data Primer yang diolah (2017)

Dari tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa dari 40 orang peserta pelatihan Magang Bakti PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Pemuda Semarang yang paling banyak mengikuti pelatihan Magang Bakti adalah berjenis kelamin perempuan dengan berusia antara 19 – 22 tahun, yaitu ada 16 responden.

### 4.2.2 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Lama Bekerja

Berikut ini adalah gambaran responden yang dikelompokkan dalam bentuk tabel yang berdasarkan jenis kelamin dan lama bekerja :

**Tabel 4.2**

**Jenis Kelamin dan Lama Bekerja**

Usia	Lama Bekerja (Bulan)			Total
	1 – 5	6 – 10	>10	
<b>Laki – Laki</b>	9	2	2	13
<b>Perempuan</b>	18	6	3	27
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>40</b>

Sumber: Data Primer yang diolah (2017)

Dari tabel 4.2 diatas, dapat diketahui bahwa dari total 40 peserta pelatihan Magang Bakti yang berdasarkan jenis kelamin dan lama bekerjanya bahwa yang paling banyak responden berjenis kelamin perempuan dan dengan masa bekerja selama 1 – 5 bulan, yaitu sebanyak 18 responden yang masih baru bekerja di PT. Bank Central Asia Tbk. Pemuda KCU Pemuda Semarang.

**4.2.3 Gambaran Responden Berdasarkan Usia dan Lama Bekerja**

Berikut ini adalah gambaran responden yang dikelompokan dalam bentuk tabel berdasarkan usia dan lama bekerja :

**Tabel 4.3**

**Usia dan Lama Bekerja**

Usia (Tahun)	Lama Bekerja (Bulan)			Total
	1 – 5	6 – 10	>10	
<b>19 - 22</b>	12	5	1	18
<b>23 - 26</b>	15	3	4	22
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>40</b>

Sumber: Data Primer yang diolah (2017)

Dari tabel 4.3 diatas dapat dilihat bahwa dari 40 orang peserta pelatihan Magang Bakti berdasarkan usia dan lama bekerja, yang paling banyak mengikuti pelatihan berusia antara 23 – 26 tahun dengan rata – rata lama bekerja di PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Pemuda Semarang selama 1 – 5 bulan yaitu ada 15 responden.

#### 4.2.4 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin dan Pendidikan Terakhir

Berikut ini adalah gambaran responden yang dikelompokan dalam bentuk tabel berdasarkan jenis kelamin dan pendidikan terakhir :

**Tabel 4.4**  
**Jenis Kelamin dan Pendidikan Terakhir**

Jenis Kelamin	Pendidikan			Total
	SMA/SMK	D3	S1	
Laki - Laki	2	0	8	10
Perempuan	4	5	21	30
Total	6	5	29	40

Sumber: Data Primer yang diolah (2017)

Dari tabel 4.4 diatas dapat diketahui bahwa dari 40 peserta pelatihan Magang Bakti yang berdasarkan jenis kelamin dan pendidikan terakhir paling banyak adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 21 responden dengan pendidikan terakhir Sarjana (S1).

#### 4.2.5 Gambaran Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir dan Lama Bekerja

Berikut ini adalah gambaran responden yang dikelompokkan dalam bentuk tabel berdasarkan pendidikan terakhir dan lama bekerja :

**Tabel 4.5**

##### **Pendidikan Terakhir dan Lama Bekerja**

Pendidikan Terakhir	Lama Bekerja (Bulan)			Total
	1 - 5	6 - 10	>10	
SMA/SMK	5	1	0	6
D3	2	2	1	5
S1	20	5	4	29
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>40</b>

Sumber: Data primer yang diolah (2017)

Dari tabel 4.5 diatas dapat diketahui bahwa dari 40 peserta pelatihan Magang Bakti, ada 20 responden dengan pendidikan terakhir yang paling banyak adalah Sarjana (S1) dan dengan lama bekerja rata-rata yaitu selama 1 – 5 bulan.

#### 4.3 Analisis Deskriptif

##### 4.3.1 Persepsi peserta mengenai program pelatihan Magang Bakti PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Pemuda

Pelatihan adalah sebuah proses pembelajaran yang dirancang untuk dapat memberikan pengetahuan serta keterampilan untuk para karyawan agar karyawan dapat meningkatkan keterampilan, kompetensi, serta prestasi kerja di perusahaan. Tujuan dari pelaksanaan pelatihan

Magang Bakti PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Pemuda Semarang yaitu untuk membangun serta memfasilitasi budaya pembelajaran didalam perusahaan agar dapat mengembangkan kualitas kerja para karyawan, dan mengembangkan sumber daya manusia yang handal dan berkompeten sesuai dengan kebutuhan dari perusahaan.

Persepsi dari responden mengenai program pelatihan yang dilaksanakan pada bulan Januari dan Februari 2017 adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.6**  
**Persepsi Peserta Mengenai Pelatihan**

No	Keterangan	Jawaban					Rata-Rata Skor	Kategori
		SP (5)	P (4)	RR (3)	TP (2)	STP (1)		
<b>Materi Pelatihan</b>								
1.	Materi pelatihan yang saya ikuti sesuai dengan kebutuhan kerja	16 (80)	24 (96)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4,4	Puas
2.	Materi pelatihan yang saya ikuti sesuai dengan tujuan pelatihan	14 (70)	26 (104)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4,35	Puas
3.	Materi pelatihan yang saya ikuti disampaikan dengan yang menarik dan dibahas secara mendalam	6 (30)	31 (124)	3 (9)	0 (0)	0 (0)	4,08	Puas
4.	Materi pelatihan yang saya ikuti dapat memberikan manfaat secara pengetahuan dan keterampilan dibidang	18 (90)	22 (88)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4,45	Puas



**Lanjutan Tabel 4.6**

	pekerjaan saya							
<b>Rata-Rata Skor</b>							<b>4,32</b>	<b>Puas</b>
<b>Metode Pelatihan</b>								
5.	Pelatihan yang saya ikuti menggunakan metode pelatihan yang sesuai dengan topik yang dibahas	8 (40)	30 (120)	2 (6)	0 (0)	0 (0)	4,15	Puas
6.	Pelaksanaan pelatihan yang saya ikuti sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan dan tepat waktu	15 (75)	25 (100)	0 (0)	0 (0)	0 (0)	4,37	Puas
7.	Panitia pelatihan memiliki kesigapan dalam membantu para peserta pelatihan	12 (60)	27 (108)	1 (3)	0 (0)	0 (0)	4,27	Puas
<b>Rata-Rata Skor</b>							<b>4,26</b>	<b>Puas</b>
<b>Instruktur Pelatihan</b>								
8.	Instruktur pelatihan yang saya ikuti dapat berinteraksi dengan baik kepada saya dan peserta lainnya	21 (105)	18 (72)	1 (3)	0 (0)	0 (0)	4,5	Puas
9.	Instruktur pelatihan yang saya ikuti memberikan kesempatan kepada saya dan peserta lainnya untuk bertanya	14 (70)	24 (96)	2 (6)	0 (0)	0 (0)	4,3	Puas
10.	Instruktur pelatihan yang saya ikuti menyampaikan materi pelatihan dengan jelas	12 (60)	25 (100)	3 (9)	0 (0)	0 (0)	4,22	Puas

**Lanjutan Tabel 4.6**

	dan mudah dipahami							
11.	Instruktur pelatihan yang saya ikuti dapat menguasai materi yang diajarkan	14 (70)	23 (92)	3 (9)	0 (0)	0 (0)	4,27	Puas
12.	Instruktur pelatihan yang saya ikuti dapat mendorong saya dan para peserta lainnya aktif dalam kegiatan pelatihan	11 (55)	26 (104)	3 (9)	0 (0)	0 (0)	4,2	Puas
13.	Bahasa yang digunakan selama penyampaian materi pelatihan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti	15 (75)	23 (92)	2 (6)	0 (0)	0 (0)	4,32	Puas
14.	Instruktur pelatihan yang saya ikuti selalu siap membantu peserta selama pelatihan berlangsung	24 (120)	15 (60)	0 (0)	1 (2)	0 (0)	4,55	Puas
<b>Rata-Rata Skor</b>							<b>4,33</b>	<b>Puas</b>
<b>Fasilitas Pelatihan</b>								
15.	Ruangan pelatihan terdapat pendingin ruangan (AC), dan terdapat meja serta kursi yang layak untuk digunakan yang mendukung proses pembelajaran pelatihan	22 (110)	15 (60)	2 (6)	1 (2)	0 (0)	4,45	Puas
16.	Semua peralatan dan perlengkapan yang	21 (105)	15 (60)	3 (9)	0 (0)	1 (1)	4,37	Puas

**Lanjutan Tabel 4.6**

	dibutuhkan saat pelaksanaan pelatihan yang saya ikuti tersedia lengkap (seperti: LCD, bolpoint, notes, dll)							
17.	Modul pelatihan yang diberikan dapat membantu saya dalam belajar dan memahami materi pelatihan	20 (100)	19 (76)	1 (3)	0 (0)	0 (0)	4,47	Puas
18.	Lokasi pelaksanaan program pelatihan yang saya ikuti bersih dan nyaman	20 (100)	19 (76)	1 (3)	0 (0)	0 (0)	4,47	Puas
19.	Konsumsi pada saat istirahat makan siang disajikan dengan menu yang bervariasi	23 (115)	15 (60)	0 (0)	2 (4)	0 (0)	4,47	Puas
20.	Ruangan pelatihan yang saya ikuti bersih dan Nyaman	21 (105)	18 (72)	0 (0)	1 (2)	0 (0)	4,47	Puas
<b>Rata-Rata Skor</b>							<b>4,45</b>	<b>Puas</b>
<b>Total Rata-Rata Skor</b>							<b>4,34</b>	<b>Puas</b>

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

**Tabel 4.7**

**Alasan Peserta Mengenai Pelatihan**

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden	Frekuensi	Persentase
1	Bagaimana Anda menilai materi pelatihan yang disampaikan?	a.Bermanfaat dan menarik	19	59,4%
		b.Sesuai dengan kebutuhan kerja	5	16%
		c.Menambah pengetahuan dan wawasan	8	25%
			32	100%
2	Bagaimana Anda menilai instruktur pelatihan?	a.Menyampaikan materi dengan baik	12	37,5%
		b.Menguasai materi	10	31,3%
		c.Berinteraksi dengan baik	10	31,3%
			32	100%
3	Bagaimana Anda menilai fasilitas yang disediakan saat pelaksanaan pelatihan?	a.Nyaman,bersih, dan baik	19	59,4%
		b.Fasilitas lengkap dan memadai	10	31,3%
		c.Konsumsi yang bervariasi	3	9,3%
			32	100%
4	Bagaimana Anda menilai pelaksanaan pelatihan?	a.Pelatihan tepat waktu	11	34,4%
		b.Pelatihan berjalan dengan baik	13	40,6%
		c.Pelatihan sesuai dengan jadwal yang ditetapkan	8	25%
			32	100%
5	Apakah menurut Anda program pelatihan ini sebagai pengalaman	a.Memberikan pengalaman	10	31,3%

**Lanjutan Tabel 4.7**

	pembelejaran untuk membantu pekerjaan Anda menjadi lebih baik?			
		b.Membantu dalam pekerjaan	12	37,5%
		c.Mendapatkan keterampilan	10	31,3%
			32	100%

Sumber : Data Primer yang diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.6 dapat dilihat bahwa secara keseluruhan rata-rata skor mengenai tanggapan responden terhadap evaluasi program pelatihan Magang Bakti yang meliputi evaluasi reaksi secara menyeluruh adalah sebesar 4,34 termasuk dalam kategori memuaskan, artinya proses pelatihan dirasakan memuaskan, menyenangkan serta bermanfaat bagi para peserta pelatihan.

Persepsi para peserta pelatihan mengenai materi pelatihan memiliki nilai rata-rata skor 4,32 dan termasuk dalam kategori memuaskan, yaitu dari hasil tabel 4.7 sebanyak 19 peserta merasa bahwa materi pelatihan yang diberikan dapat bermanfaat dan menarik serta dibahas secara mendalam oleh instruktur, 5 peserta merasa bahwa materi pelatihan sudah sesuai dengan kebutuhan kerja, dan 8 peserta merasa bahwa materi pelatihan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mereka, dan juga keterampilan dibidang pekerjaan para karyawan.

Persepsi peserta pelatihan mengenai metode pelatihan memiliki nilai rata-rata skor sebesar 4,26 dan termasuk dalam kategori memuaskan, yang artinya pelatihan Magang Bakti menggunakan metode pelatihan yang sesuai dengan topik pelatihan yang dibahas, serta pelaksanaan pelatihan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh panitia pelatihan dan tepat waktu. Panitia pelatihan juga memiliki kesigapan dalam memberikan bantuan kepada para peserta yang mengikuti pelatihan.

Persepsi peserta pelatihan mengenai instruktur pelatihan memiliki nilai rata-rata skor 4,33 dan termasuk dalam kategori memuaskan, sebanyak 12 peserta merasa bahwa instruktur dapat menyampaikan materi pelatihan dengan jelas dan baik sehingga para peserta dapat mengerti dengan materi pelatihan yang diberikan, sedangkan 10 peserta merasa bahwa instruktur dapat menguasai materi pelatihan dan 10 peserta merasa bahwa instruktur dapat berinteraksi dengan baik serta memberikan kesempatan bertanya kepada para peserta selama pelatihan sedang berlangsung.

Persepsi peserta pelatihan mengenai fasilitas pelatihan memiliki nilai rata-rata skor 4,45 dan termasuk dalam kategori memuaskan, sebanyak 19 peserta merasa puas dengan fasilitas yang disediakan dalam pelatihan, para peserta merasa nyaman terhadap fasilitas yang bersih dan baik. Ruang pelatihan memiliki pendingin ruangan (AC), dan terdapat meja serta kursi yang layak dan nyaman untuk mendukung proses pelaksanaan pelatihan. Sedangkan 10 peserta berpendapat bahwa fasilitas

yang digunakan selama pelatihan sudah lengkap serta memadai dalam menunjang pelaksanaan pelatihan, seperti LCD Proyektor, alat tulis kantor, notes, dan modul pelatihan yang diberikan kepada para peserta pelatihan dapat membantu para peserta dalam belajar dan memahami materi pelatihan, dan 3 peserta merasa puas dengan konsumsi disediakan dengan menu yang bervariasi (dari *snack time* sampai dengan makan siang).

#### 4.4 Pembahasan

Variabel evaluasi pelatihan yang dilakukan di PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Pemuda Semarang menggunakan level evaluasi reaksi dari Kirkpatrick. Berdasarkan persepsi 40 peserta yang telah mengikuti program pelatihan Magang Bakti PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Pemuda Semarang diperoleh bahwa semua peserta merasa puas dengan pelatihan yang dilaksanakan oleh perusahaan. Evaluasi reaksi yang digunakan dalam penelitian ini terdapat empat indikator atau sub-variabel yang dinilai, yaitu materi pelatihan, metode pelatihan, instruktur pelatihan, dan fasilitas pelatihan.

Hasil dari penelitian ini, yaitu para peserta merasa puas dengan materi pelatihan yang telah disusun oleh Divisi Pembelajaran dan Pengembangan (DPP) PT. Bank Central Asia Tbk., karena materi berisi mengenai operasional perbankan, pengkreditan, manajemen perbankan dan pengembangan diri. Materi pelatihan juga disampaikan dengan jelas oleh instruktur dan materi bermanfaat untuk para peserta, karena dapat memberikan keterampilan serta pengetahuan kepada para peserta dalam menjadi seorang *teller* dan *customer service officer (CSO)*.

Para peserta juga merasa puas dengan metode pelatihan yang digunakan dalam pelatihan Magang Bakti, karena sesuai dengan topik pelatihan yang dibahas. PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Pemuda Semarang menggunakan metode: *training internal class*, *video conference*, *VBT*, *e-learning*, *team building*, *public class* dan simulasi *mini banking*. Pelaksanaan pelatihan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh koordinator pelatihan dan pelatihan berjalan tepat waktu. Panitia pelatihan juga memiliki kesigapan dalam memberikan bantuan kepada para peserta pelatihan yang belum memahami materi pelatihan.

Hasil persepsi dari para peserta pelatihan mengenai instruktur pelatihan merasa puas, karena instruktur sangat aktif, komunikatif kepada para peserta dan dapat menguasai materi yang disampaikan dengan baik. Instruktur pelatihan juga mengajak para peserta untuk ikut aktif terlibat dalam kegiatan pelatihan seperti mengajak para peserta untuk *ice breaking* sebelum pelatihan dimulai, sehingga para peserta menjadi bersemangat dalam mengikuti pelatihan. Instruktur pelatihan juga menyampaikan materi dengan jelas dan mudah dimengerti oleh para peserta, semuanya dipersiapkan dengan maksimal oleh instruktur. Instruktur pelatihan juga selalu siap dalam memberikan bantuan selama pelatihan berlangsung.

Dari hasil penelitian ini, para peserta merasa puas dan nyaman dengan fasilitas yang telah diberikan selama pelatihan berlangsung. Perlengkapan dan peralatan yang disediakan sudah cukup memadai dan lengkap. Ruangan yang digunakan selama pelatihan berlangsung bersih dan nyaman, sehingga para



peserta menjadi bersemangat selama mengikuti pelatihan. Konsumsi yang diberikan sewaktu jam istirahat dan makan siang juga sangat bervariasi, dan jumlahnya cukup bagi para peserta pelatihan. Semua fasilitas pada saat pelaksanaan pelatihan ditentukan oleh koordinator pelatihan dan Divisi Pembelajaran dan Pengembangan (DPP).

Menurut hasil penelitian ini, program pelatihan Magang Bakti sangat membantu para peserta dalam pekerjaannya dan dapat menjadi bekal sebagai *Teller* dan *Customer Service Officer (CSO)* di PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Pemuda Semarang. Akan tetapi ada beberapa hal yang menjadi hambatan PT. Bank Central Asia Tbk. KCU Pemuda Semarang dalam pelaksanaan program pelatihan Magang Bakti, yaitu : kurangnya peserta yang mengikuti pelatihan, instruktur pelatihan yang berhalangan dan tidak bisa hadir dalam pelatihan, dan perubahan kurikulum pelatihan.

