

PELATIHAN STANDAR LAYANAN PERBANKAN BAGI SISWA SMK NEGERI 10 SURABAYA

Ellen Theresia Sihotang¹, Evi Sistiyarini², Nur'aini Rokhmania³, Zubaidah Nasution⁴

¹Universitas Hayam Wuruk Perbanas. Email: ellen@perbanas.ac.id

²Universitas Hayam Wuruk Perbanas Email: evi.sistiyarini@perbanas.ac.id

³Universitas Hayam Wuruk Perbanas. Email: nuraini@perbanas.ac.id

⁴Universitas Hayam Wuruk Perbanas. Email: zubaidah@perbanas.ac.id

ABSTRACT

One form of formal education is a Vocational High School (SMK) where the learning process includes theory and practice in order to prepare graduates who are ready to work. In this regard, SMKN 10 has a specialization in banking and requires concepts and practices related to bank services standards. The solution provided by the Hayam Wuruk University (UHW) Perbanas Community Service (PkM) team was to conduct training as an implementation method. Training activities are carried out through preparation, implementation and evaluation stages. As a results, a number of students obtained the concept of customer service standards which included customer and teller services and cash transaction practices in the teller work unit through a web-based bank application.

Keywords: Banking, Bank Service Standards, Training, Vocational School.

ABSTRAK

Salah satu bentuk pendidikan formal adalah Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) yang proses pembelajaran meliputi teori dan praktik dalam rangka menyiapkan lulusan yang siap bekerja. Berkaitan dengan hal tersebut SMKN 10 memiliki bidang peminatan perbankan dan memerlukan konsep serta praktik yang terkait dengan standar layanan bank. Solusi yang diberikan oleh tim Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) Universitas Hayam Wuruk (UHW) Perbanas adalah melakukan pelatihan sebagai metode pelaksanaan. Kegiatan pelatihan dilakukan melalui tahap persiapan, pelaksanaan dan evaluasi. Hasilnya sejumlah siswa memperoleh konsep standar layanan nasabah yang meliputi pelayanan nasabah dan teller serta praktik transaksi tunai pada unit kerja teller melalui aplikasi bank berbasis situs web.

Kata Kunci: Pelatihan, Perbankan, SMK, Standar Layanan Bank

PENDAHULUAN

Secara umum pendidikan dapat ditempuh dengan pendidikan formal dan/atau non formal. Pendidikan secara spesifik dikenal oleh khalayak ramai sebagai peserta didik pada suatu lembaga pendidikan formal (Pristiwanti, Badariah, Hidayat, & Dewi, 2022). Pendidikan yang ditempuh secara formal proses pembelajarannya dilakukan di sekolah dengan struktur program yang tertata melalui kurikulum terpusat dan seragam

(Haerullah & Elihami, 2020). Salah satu lembaga pendidikan formal tersebut adalah Sekolah Menengah Kejuruan (SMK). Proses pembelajaran di SMK berdasarkan pada konten kompetensi keahlian yang relevan dengan Dunia Usaha atau Dunia Industri (DU/DI) (Rahayu et al., 2021). Berdasarkan hal tersebut maka kelebihan dari lulusan SMK adalah siap kerja karena telah dibekali dengan penjurusan secara teori dan praktik serta dilengkapi dengan kompetensi yang sesuai bidang peminatan (Rahayu et al., 2021).

Salah satu SMK Negeri di kota Surabaya adalah SMK 10. Lokasinya terletak di jalan Keputih Tegal, Sukolilo Surabaya dengan akreditasi A. Sekolah tersebut memiliki delapan bidang kejuruan yaitu Farmasi Klinis dan Komunitas, Multimedia, Usaha Perjalanan Wisata, Akuntansi Keuangan dan Lembaga, Perbankan dan Keuangan Mikro, Perbankan Syariah, Otomatisasi dan Tata Kelola Perkantoran serta Bisnis Daring dan Pemasaran (SMKN 10 Surabaya, 2023). Bidang kejuruan Perbankan dan Keuangan Mikro telah dilengkapi dengan prasarana laboratorium berupa bank mini. Namun, masih sebatas pada transaksi layanan nasabah. Gambaran SMKN 10 Surabaya tercantum pada Gambar 1.



Gambar 1. SMKN 10 Surabaya

Berkaitan dengan hal tersebut, tim guru perbankan SMKN 10 Surabaya menyadari perlunya pembaruan pengetahuan yang berkaitan dengan konsep standar layanan bank secara khusus pada bagian teller dan pelayanan nasabah (*Customer Service/CS*) dalam rangka meningkatkan kompetensi siswa siswinya. Kompetensi merupakan kemampuan seseorang yang meliputi pengetahuan, keterampilan dan sikap pada penyelesaian suatu pekerjaan sesuai dengan standar prosedur operasional yang telah ditetapkan (Pranata, Astuti, & Utami, 2018). Kompetensi tersebut berkaitan dengan peran, tanggung jawab serta penampilan dari petugas garda depan (*front liner*) bank termasuk juga inputan transaksi dari garda depan. Inputan dasar garda depan tersebut meliputi transaksi tunai. Alasan lain diperlukannya konsep-konsep dasar standar pelayanan perbankan beserta implementasinya berkaitan dengan perwujudan visi SMKN 10 Surabaya, yaitu menghasilkan lulusan yang terserap di dunia kerja (SMKN 10 Surabaya, 2023).

Berdasarkan pada kedua alasan tersebut maka permasalahan utama yang dihadapi oleh tim pengajar konsentrasi perbankan SMKN 10 Surabaya adalah perlunya

konsep dan implementasi dari standar pelayanan bank sebagai materi pembelajaran pada sekolah tersebut. Tim Pengabdian kepada Masyarakat (PkM) Universitas Hayam Wuruk (UHW) Perbanas Surabaya memberikan solusi terkait permasalahan tersebut, sebagai bagian dari pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi. SMKN 10 Surabaya juga merupakan sekolah yang telah memiliki fasilitas memadai dan memungkinkan untuk terus tumbuh serta berkembang menjadi sekolah yang bermutu (Fakhrurozi, Adrian, Mulyanto, & Samanik, 2022). Merujuk pada hal tersebut maka tujuan dari pelaksanaan kegiatan PkM pada siswa siswi SMKN 10 Surabaya adalah memberikan pelatihan standar pelayanan bank berdasarkan konsep dan implementasinya dalam rangka meningkatkan kompetensi siswa siswi kosentrasi perbankan.

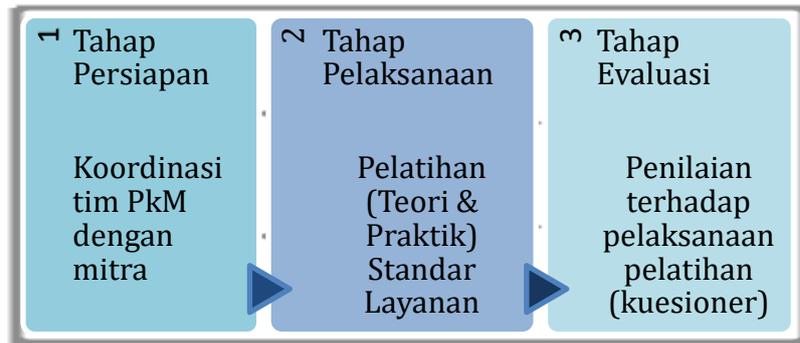
METODE PELAKSANAAN

Kegiatan PkM dilaksanakan oleh tim empat orang Dosen bersama dua orang mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) UHW Perbanas. Solusi yang ditawarkan oleh tim PkM terhadap permasalahan yang dihadapi oleh tim Guru Perbankan SMKN 10 Surabaya adalah pelatihan kepada siswa siswi tersebut. Pelaksanaannya meliputi tiga tahapan utama yaitu persiapan, pemberian materi dan pelatihan serta evaluasi.

Tahap persiapan dilakukan oleh tim PkM dengan melakukan koordinasi (Lilianti, Valianti, Darwin, & Saladin, 2019; Nurkholis et al., 2020) terhadap dua orang guru SMKN 10 Surabaya kosentrasi perbankan. Tahapan koordinasi dilakukan dengan tujuan untuk merumuskan permasalahan dan solusi yang ditawarkan kepada pihak SMKN 10 Surabaya. Berdasarkan rumusan masalah dan solusi tersebut tim PkM lebih lanjut melakukan koordinasi internal bersama dengan dua orang mahasiswa untuk persiapan pelaksanaan mulai dari materi sampai dengan infrastruktur yang mendukung termasuk ruangan laboratorium bank mini UHW Perbanas sebagai tempat pelaksanaan kegiatan PkM.

Tahap kedua adalah pelaksanaan pelatihan terhadap 30 siswa SMKN 10 Surabaya kosentrasi perbankan. Pelatihan merupakan proses pembelajaran yang menekankan pada praktik disamping teori pada seseorang atau kelompok dengan pendekatan berbagai pembelajaran untuk meningkatkan kemampuan dalam satu atau beberapa jenis keterampilan (Khoirul Anam & Safitri, 2019; Lilianti et al., 2019). Pelatihan meliputi teori standar layanan bank pada unit kerja pelayanan nasabah dan teller serta praktik transaksi teller (Supriyono, Sistiyarini, & Murdiawati, 2020). Luaran dari pelatihan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kompetensi peserta pelatihan (Pranata et al., 2018).

Tahap ketiga adalah evaluasi pelaksanaan pelatihan yang dilakukan melalui kuesioner. Siswa siswi yang mengikuti pelatihan diminta mengisi kuesioner dan memberikan saran maupun kritik atas pelaksanaan pelatihan. Serangkaian tahapan tersebut tercantum pada Gambar 2.



Gambar 2. Skema Tahapan PkM

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelatihan standar layanan perbankan teori dan praktik berlangsung di Laboratorium Operasi Bank (LOB) Mini UHW Perbanas Lt 5, Gedung C, Ruang C501, UHW Perbanas, jalan Wonorejo Utara No. 16 Surabaya. Pelaksanannya berlangsung pada hari Senin, tanggal 12 Juni 2023 pukul 08.00-12.00 WIB. Kegiatan pelatihan diikuti 30 peserta kosentrasi perbankan, 29 orang berjenis kelamin perempuan dan satu orang berjenis kelamin pria. Dua orang guru kosentrasi perbankan ikut juga berpartisipasi pada kegiatan pelatihan sebagai guru pendamping. Dokumentasi kegiatan tercantum pada Gambar 3.



Gambar 3. Pelatihan Teori Standar Layanan Bank

Pelaksanaan kegiatan pelatihan diawali dengan sambutan dari Kepala Laboratorium Terpadu yaitu Ibu Nur'Aini Rokhmania, dilanjutkan dengan penyampaian materi terkait standar layanan bank oleh pelayanan nasabah. Materi selanjutnya adalah standar layanan oleh teller. Materi terakhir adalah praktik transaksi bagian teller. Serangkaian kegiatan tercantum pada susunan acara di Tabel 1.

Tabel 1. Kegiatan Pelatihan Standar Layanan Bank

Hari/Tanggal	Waktu (WIB)	Materi	Petugas
Senin, 12 Juni 2023	08.00-08.30	Registrasi	Tim Mahasiswa
		Pembukaan	Nur'aini Rokhmania
	08.30-09.30	Standar Layanan Bank	Ellen Theresia S
		09.30-10.30	Teori Transaksi Teller
	10.35-11.30	Praktik Transaksi Teller	Evi Sistiyarini
	11.30-11.45	Evaluasi & Penutup	Nur'aini Rokhmania

Sumber: Tim PkM (2023)

Materi standar layanan bank yang disampaikan secara konsep meliputi lima elemen penting yaitu standar penampilan, standar pengetahuan produk, standar berkomunikasi, standar penanganan keluhan dan standar kebersihan serta kerapian ruang kerja. Standar penampilan secara konsep mulai dari tatanan rambut, aksesoris sampai dengan kerapian seragam dan sepatu. Standar pengetahuan berkaitan dengan produk dasar bank yang meliputi simpanan dan pinjaman. Produk simpanan terdiri dari tabungan, giro dan deposito. Produk pinjaman berdasarkan jangka waktunya terbagi atas pinjaman jangka pendek, menengah dan jangka panjang. Pengetahuan lainnya yang harus dikuasai adalah jasa-jasa bank seperti jasa pengiriman uang, penyimpanan barang berharga dan jasa lainnya. Standar pengetahuan berkaitan juga dengan tugas dan tanggung jawab yang diemban oleh petugas karyawan bank. Standar berikutnya adalah standar komunikasi dengan nasabah meliputi enam jenis utama yaitu komunikasi intrapersonal, interpersonal, kelompok, publik, organisasi dan komunikasi massa (Ikatan Bankir Indonesia, 2013). Standar komunikasi tersebut merupakan penerapan layanan yang ramah dan jelas dalam menyampaikan informasi (Nurkholis et al., 2020). Standar yang berikutnya adalah penanganan keluhan nasabah yang meliputi permohonan maaf, rasa empat, daya tanggap, kredibilitas serta perhatian. Standar yang terakhir adalah standar kerapian ruang kerja yaitu ruang kerja yang tertata rapi dan tidak berantakan. Pada pelaksanaan pelatihan disampaikan juga perkembangan lebih lanjut dari standar layanan pada perbankan digital yang menghadirkan mesin sebagai petugas pelayan nasabah dan serangkaian pelayanan sudah tercantum pada mesin tersebut.

Standar layanan pada teller meliputi materi enam kunci sikap seorang teller yaitu senyum, salam, sikap membantu, proses transaksi dengan teliti, konfirmasi dan ucapan terima kasih pada akhir proses transaksi perbankan. Keenam kunci tersebut menjadi penting bagi petugas teller karena paling sering berinteraksi dengan nasabah sehingga perlu memberikan kesan positif yaitu cekatan, ramah dan santun serta bertanggung jawab (Khoirul Anam & Safitri, 2019).

Pelatihan dilanjutkan dengan praktik transaksi pada unit kerja teller. Transaksinya meliputi setoran dan tarikan tunai dengan studi kasus, kemudian sejumlah siswa praktik mengisi slip setoran dan selanjutnya transaksi diinput melalui laman <https://bankstiep.perbanas.ac.id/login> Pelatihan transaksi teller lebih menekankan pada transaksi tunai karena pada transaksi tunai sering sekali terjadi ketidaksesuaian (selisih) kas, sehingga pada pelatihan tersebut sejumlah siswa secara praktik diberikan pengetahuan dan keterampilan terkait pengelolaan kas agar tidak terjadi selisih kas. Dokumentasi inputan praktik transaksi teller tercantum pada Gambar 4.

Bukti Slip		Transaksi				
TL-101 ✓		No. Bukti	Rek. Nomor	Tgl	Kd	Kredit
No. Rekening / No Perkiraan 302001.0004 - EVI SISTIYARINI		TL-101	302001.0004	2023-06-09	11	1.500.000,00
Tanggal 2023-06-C ✓	Kode Transaksi 11 - Penerimaan Rekening					
Nominal 1,500,000 ✓	Keterangan Penerimaan Rekening ✓					

Gambar 4. Praktik Transaksi Teller bersama Peserta

Tahapan selanjutnya dari serangkaian pelaksanaan pelatihan adalah evaluasi yang dilakukan melalui kuesioner dan diisi oleh sejumlah peserta pelatihan (Sihotang, Supriyati, Murdiawati, & Nita, 2023). Kuesioner menggunakan skala empat. Sangat tidak setuju pada angka satu sampai dengan sangat setuju pada angka empat. Evaluasi meliputi dua aspek utama yaitu penyelenggaraan dan narasumber. Evaluasi penyelenggaraan memperoleh rata-rata nilai 3,71 mendekati angka empat yaitu sangat setuju. Penilaian terhadap narasumber memperoleh nilai 3,70. Berdasarkan hasil penilaian tersebut maka pelaksanaan pelatihan beserta dengan narasumbernya memperoleh nilai sangat baik (Sistiyarini, Herizon, & Sembiring, 2020). Tingkat antusiasme peserta pelatihan cukup bagus tercermin dari kehadiran siswa siswi yang lengkap dari awal sampai dengan akhir kegiatan pelatihan (Supriyono & Khalifaturofi'ah, 2021). Peserta pelatihan mengharapkan kegiatan pelatihan tidak hanya terkait standar layanan bank tetapi juga transaksi yang berkaitan dengan garda belakang (*back office*). Serangkaian pelaksanaan pelatihan bersama dengan 30 siswa dan dua orang guru bidang perbankan tercantum pada Gambar 5.



Gambar 5. Tim PkM bersama Siswa Siswi & Guru SMKN 10 Surabaya

SIMPULAN

Kegiatan pelatihan standar layanan bank pada siswa siswi SMKN 10 Surabaya berlangsung melalui tiga tahapan utama yaitu persiapan, pelaksanaan dan evaluasi. Persiapan merupakan koordinasi tim PkM bersama dengan mitra yaitu guru-guru kosentrasi bidang perbankan. Tahap pelaksanaan dilakukan melalui pelatihan dengan materi konsep dan praktik. Materi teori meliputi standar layanan pada unit kerja garda depan sedangkan praktik berupa inputan transaksi tunai teller. Tahapan ketiga dari pelaksanaan PkM adalah evaluasi yang mengukur pelaksanaan kegiatan dan narasumber. Hasil penilaian memberikan nilai yang sangat baik dan peserta berharap pelatihan dapat dilanjutkan pada unit kerja garda belakang. Kegiatan PkM pada siswa siswi SMKN 10 Surabaya berlangsung sukses terbukti dari kehadiran peserta yang berjumlah 30 orang dan didampingi oleh dua orang guru bidang perbankan. Mitra berharap dari pelaksanaan pelatihan tersebut terjalin kerjasama yang berlanjut antara UHW Perbanas dengan pihak SMKN 10 Surabaya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih bisa disampaikan kepada pihak mitra yaitu sejumlah guru-guru SMKN 10 Surabaya dan pihak manajemen UHW Perbanas terutama Bpk Dr Drs Emmanuel Kristijadi M.M selaku Wakil Rektor Bidang Akademik yang telah memberikan dukungan terhadap pelaksanaan kegiatan pelatihan tersebut.

DAFTAR RUJUKAN

- Fakhrurozi, J., Adrian, Q. J., Mulyanto, A., & Samanik, S. (2022). Pelatihan Penulisan Jurnalistik dan Naskah Video Bagi Siswa SMK Widya Yahya Gading Rejo. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 2(5), 503–509.
- Haerullah, H., & Elihami, E. (2020). Dimensi Perkembangan Pendidikan Formal dan Non Formal. *Jurnal Edukasi NonFormal*, 1(1), 190–207.
- Ikatan Bankir Indonesia. (2013). *Memahami Bisnis Bank* (2nd ed.). PT Gramedia Pustaka Utama.
- Khoirul Anam, M., & Safitri, K. (2019). Peranan Pelatihan Frontliner bagi Peningkatan Kompetensi Teller di Bank Syariah. *Jurnal Emanasi, Jurnal Ilmu Keislaman dan Sosial*,

2(1), 1–15. Retrieved from <https://www.syariahmandiri.co.id/tentang-kami/penghargaan?offset=10>

- Lilianti, E., Valianti, R. M., Darwin, J., & Saladin, H. (2019). Penyuluhan Peranan Perbankan dan Lembaga Keuangan Lainnya Bagi Siswa SMA Negeri 3 Prabumulih Sumatera Selatan. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(1), 1-8. Retrieved from <http://ejurnal.ikipgribojonegoro.ac.id/index.php/J-ABDIPAMAS>
- Nurkholis, A., Samsugi, S., Fitratullah, M., Permatasari, B., Widodo, T., & Meilisa, L. (2020). Pelatihan Customer Service untuk Tenaga Kependidikan Smkn 2 Kalianda. *Journal of Technology and Social for Community Service (JTSCS)*, 2(2), 167–172.
- Pranata, O. S., Astuti, E. S., & Utami, H. N. (2018). Pengaruh Pelatihan Terhadap Kompetensi dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan tetap di PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah Malang Divisi Mobile Marketing Syariah). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 61(3), 39–47.
- Pristiwanti, D., Badariah, B., Hidayat, S., & Dewi, R. S. (2022). Pengertian Pendidikan. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 7911–7915.
- Rahayu, N. I., Rahmayanti, S., Sandri, S. H., Ardi, H. A., Bakaruddin, B., Misral, M., & Algusri, J. (2021). Peningkatan Kompetensi Keuangan dan Perbankan Siswa SMK Bina Profesi Pekanbaru. *ABDIMAS EKODIKSOSIORA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Ekonomi, Pendidikan, dan Sosial Humaniora*, 1(1), 11–16.
- Sihotang, E. T., Supriyati, S., Murdiawati, D., & Nita, A. R. (2023). Pelatihan Kewirausahaan Bagi Generasi Muda dan Ibu-Ibu Desa Widang Kabupaten Tuban dalam Upaya Penguatan Potensi Desa. *Jurnal Abadimas Adi Buana*, 6(2), 151–161. Retrieved from <http://jurnal.unipasby.ac.id/index.php/abadimas>
- Sistiyarini, E., Herizon, H., & Sembiring, L. C. (2020). Pelatihan Akuntansi Bank Transaksi Back Office Bank Konvensional Bagi SMK UNITOMO Surabaya. *Dinamisia : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 80–84.
- SMKN 10 Surabaya. (2023). Profil Sekolah. <http://www.smkn10surabaya.sch.id/>. Retrieved July 18, 2023, from <http://www.smkn10surabaya.sch.id/>
- Supriyono, S. E., & Khalifaturofi'ah, S. O. (2021). Pelatihan Perbankan Syariah Bagi Guru-Guru SMK. *Jurnal Terapan Abdimas*, 6(1), 49–54.
- Supriyono, S. E., Sistiyarini, E., & Murdiawati, D. (2020). Pelatihan Akuntansi Perbankan Kepada Guru-Guru SMK Ketintang Surabaya. *JPPM (Jurnal Pengabdian dan Pemberdayaan Masyarakat)*, 4(1), 89–92.