

## **PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DAN KINERJA KARYAWAN MELALUI EVALUASI PROGRAM PELATIHAN DI BANK BJB CABANG SURABAYA**

Rana Ardelia Lutfiyana<sup>1\*</sup>, Wiwik Handayani<sup>2</sup>

<sup>1\*2</sup>Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

[22012010096@student.upnjatim.ac.id](mailto:22012010096@student.upnjatim.ac.id)

[wiwik.em@upnjatim.ac.id](mailto:wiwik.em@upnjatim.ac.id)

### **Abstract**

BBB Darmo Branch, Surabaya, regularly organizes training through BBB University and conducts digital-based performance evaluations through the BBB Prestasiku platform. However, the effectiveness of the training has not been thoroughly evaluated. This service activity aims to evaluate the impact of training on service quality and employee performance, as well as provide recommendations and initial assistance for implementing improvements. The method used is a descriptive quantitative approach with data collection techniques through direct observation, standardized questionnaires filled out by 30 active employees, and informal interviews. The results of the analysis showed that the training had a positive contribution to improving service quality and performance, although most participants considered the training materials to be too general and not fully relevant to their daily tasks. Based on these findings, strategic recommendations were developed that included adjusting training materials based on work division, conducting a training needs survey, and providing post-training reflection sessions. Initial assistance was conducted through informal communication and follow-up monitoring, including internal socialization activities by management. This activity is expected to be the basis for improving the training system to be more relevant, adaptive, and have a real impact on improving the quality of human resources within Bank BBB Darmo Branch.

**Keywords:** Employee training, Service quality, Performance, Training evaluation.

### **Abstrak**

Pelatihan karyawan merupakan strategi penting dalam pengembangan sumber daya manusia untuk meningkatkan kualitas layanan dan kinerja kerja, khususnya di sektor perbankan. Bank BBB Cabang Darmo, Surabaya, secara rutin menyelenggarakan pelatihan melalui BBB University dan melakukan evaluasi kinerja berbasis digital melalui platform BBB Prestasiku. Namun, efektivitas pelatihan tersebut belum dievaluasi secara menyeluruh. Kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak pelatihan terhadap kualitas layanan dan kinerja karyawan, serta memberikan rekomendasi dan pendampingan awal implementasi perbaikan. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung, kuesioner terstandar yang diisi oleh 30 karyawan aktif, dan wawancara informal. Hasil analisis menunjukkan bahwa pelatihan memiliki kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan dan kinerja, meskipun sebagian besar peserta menilai materi pelatihan masih terlalu umum dan belum sepenuhnya relevan dengan tugas harian mereka. Berdasarkan temuan tersebut, disusun rekomendasi strategis yang mencakup penyesuaian materi pelatihan berdasarkan divisi kerja, pelaksanaan survei kebutuhan pelatihan, serta penyediaan sesi refleksi pasca pelatihan. Pendampingan awal dilakukan melalui komunikasi informal dan pemantauan tindak lanjut, termasuk kegiatan sosialisasi internal oleh pihak manajemen. Kegiatan ini diharapkan dapat menjadi landasan perbaikan sistem pelatihan agar lebih relevan, adaptif, dan berdampak nyata bagi peningkatan kualitas SDM di lingkungan Bank BBB Cabang Darmo.

**Kata Kunci:** Pelatihan karyawan, Kualitas layanan, Kinerja, Evaluasi pelatihan.

\*Correspondent Author: [22012010096@student.upnjatim.ac.id](mailto:22012010096@student.upnjatim.ac.id)

## Pendahuluan

Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) merupakan aspek penting dalam manajemen organisasi yang berperan strategis dalam meningkatkan kompetensi, produktivitas, kualitas layanan dan kinerja karyawan. Dalam era persaingan bisnis yang semakin kompetitif, khususnya di sektor perbankan, kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan yang unggul menjadi kunci keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan dan memperluas pangsa pasar ([C.L. et al., 2021](#)). Menurut data dari Asosiasi Perbankan Indonesia (2023), sektor perbankan nasional mengalami peningkatan tuntutan layanan yang semakin kompleks akibat perubahan teknologi dan perilaku konsumen digital, sehingga menuntut peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan yang efektif dan berkelanjutan.

Bank Jawa Barat dan Banten (BJB) sebagai salah satu bank daerah yang terus berkembang di Indonesia, khususnya Cabang Surabaya, menerapkan berbagai program pelatihan melalui BJB University dan evaluasi kinerja berbasis teknologi melalui platform BJB Prestasiku. Program ini dirancang untuk meningkatkan kompetensi teknis dan soft skills karyawan agar mampu memenuhi ekspektasi nasabah dan standar pelayanan yang ditetapkan. Menurut (Apriliana S.D dan Nawangsari, E.R., 2021), program pelatihan yang efektif mampu meningkatkan kemampuan karyawan, yang kemudian berkontribusi pada peningkatan kinerja serta kepuasan pelanggan. Namun, efektivitas pelatihan tidak selalu mudah diukur, dan Meskipun berbagai program pelatihan telah diterapkan, masih diperlukan evaluasi sistematis untuk menilai dampak pelatihan terhadap kualitas layanan dan kinerja karyawan ([Gustiana et al., 2022](#)). Program pengabdian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi praktis dan pendampingan langsung. Pendekatan kuantitatif deskriptif akan digunakan untuk mendeskripsikan perubahan yang terjadi setelah pelatihan, serta memberikan temuan yang aplikatif bagi Bank BJB Cabang Surabaya.

Pelatihan sebagai salah satu metode pengembangan sumber daya manusia telah terbukti mampu meningkatkan kompetensi dan keterampilan karyawan secara signifikan ([Andayani & Hirawati, 2021](#)). Proses pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan memungkinkan karyawan untuk mengembangkan kemampuan teknis dan soft skills yang sesuai dengan kebutuhan organisasi dan tuntutan pekerjaan sehari-hari ([Ihsani & Rini, 2023](#)). Dalam konteks perbankan, kemampuan tersebut sangat penting karena berkaitan langsung dengan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah serta pencapaian target kerja individu yang diukur melalui *Key Performance Indicators* (KPI).

Pelatihan karyawan di BJB Cabang Surabaya merupakan salah satu upaya strategis yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Namun, efektivitas dari seluruh program pelatihan dan sistem penilaian tersebut masih menjadi pertanyaan utama. Bagaimana organisasi dapat memastikan bahwa seluruh bentuk pelatihan yang diberikan, baik melalui BJB University maupun sistem evaluasi BJB Prestasiku benar-benar mampu meningkatkan kompetensi dan kinerja karyawan secara signifikan. Oleh karena itu, diperlukan suatu bentuk pendampingan dan analisis sistematis guna mengkaji sejauh mana implementasi pelatihan yang dilaksanakan melalui BJB University dan sistem evaluasi BJB Prestasiku benar-benar mampu meningkatkan kompetensi karyawan secara nyata. Permasalahan ini menjadi penting karena keberhasilan pelatihan tidak hanya diukur dari keterlaksanaan program, tetapi juga dari dampaknya terhadap perubahan nyata dalam perilaku kerja, pencapaian target kerja, dan kualitas pelayanan kepada nasabah. Studi oleh ([Gustiana et al., 2022](#)) menyatakan bahwa tidak semua program pelatihan secara otomatis menghasilkan peningkatan kinerja yang signifikan jika tidak didukung oleh evaluasi yang tepat dan relevan.

Data dari lembaga riset sumber daya manusia menunjukkan bahwa sekitar 70% program pelatihan di berbagai industri, termasuk sektor perbankan, belum mencapai hasil yang diharapkan. Hal ini disebabkan oleh kurangnya monitoring dan evaluasi yang berkelanjutan terhadap pelaksanaan pelatihan tersebut (Association for Talent Development, 2018). Di Bank Jawa Barat dan Banten (BJB), meskipun program pelatihan melalui BJB University serta evaluasi kinerja menggunakan platform BJB Prestasiku telah berjalan, belum terdapat pendampingan atau evaluasi menyeluruh yang secara sistematis mengamati efektivitas implementasi program pelatihan tersebut dalam mendukung peningkatan kualitas kinerja karyawan secara nyata. Selama ini, pelatihan

cenderung berjalan sebagai rutinitas administratif tanpa adanya tindak lanjut yang mengukur secara mendalam perubahan kompetensi pasca pelatihan, atau sejauh mana pelatihan berkontribusi pada pencapaian target kerja karyawan, baik secara individu maupun unit kerja.

Perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek manajemen sumber daya manusia, termasuk dalam pelatihan dan evaluasi kinerja karyawan. Berbeda dengan metode konvensional yang bersifat manual dan terbatas pada evaluasi berkala, penggunaan platform digital memungkinkan proses pengelolaan pelatihan dan pengukuran kinerja dilakukan secara real-time, terintegrasi, dan lebih efisien ([Wijaya, 2023](#)). Dalam konteks perbankan, digitalisasi ini menjadi sangat penting mengingat kompleksitas tugas dan tingginya tuntutan kualitas layanan yang harus dipenuhi.

Program pengabdian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk menganalisis efektivitas sistem pelatihan dan evaluasi kinerja yang diterapkan oleh Bank BJB Cabang Surabaya, serta memberikan pendampingan langsung dalam mengoptimalkan program pelatihan yang ada guna mencapai perubahan nyata dalam kualitas layanan dan kinerja karyawan. Melalui Program pengabdian ini, diharapkan Bank BJB Cabang Surabaya dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai dampak langsung pelatihan terhadap peningkatan kompetensi karyawan, serta perubahan praktis dalam kinerja dan kualitas pelayanan yang dihadirkan oleh karyawan yang telah mengikuti pelatihan tersebut.

### Metode Pelaksanaan

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilaksanakan di Bank Jawa Barat dan Banten (Bank BJB) Cabang Darmo, Kota Surabaya, dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggambarkan perubahan yang terjadi pada kualitas layanan dan kinerja karyawan setelah mengikuti pelatihan, dengan fokus pada analisis data yang bersifat deskriptif dan terukur. Menurut ([Ali et al., 2022](#)), metode kuantitatif deskriptif bertujuan untuk menghasilkan data yang dapat diukur dan menggambarkan fenomena dengan cara yang objektif dan terstruktur.

Program pengabdian ini dilaksanakan pada bulan Februari hingga Mei 2025 bertempat di kantor Bank BJB Cabang Darmo dan memiliki sekitar 30 orang karyawan aktif yang terdiri dari berbagai divisi pelayanan, pemasaran, dan administratif, yang menjadi lokasi mitra dalam kegiatan pengabdian. Cabang Darmo dipilih sebagai lokasi kegiatan karena memiliki sistem pelatihan dan evaluasi kinerja yang cukup lengkap dan aktif, yakni melalui BJB University dan BJB Prestasiku, sehingga relevan untuk dianalisis dalam kegiatan pengabdian ini.

Pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini dilakukan secara bertahap agar tujuan pendampingan dan evaluasi dapat tercapai secara sistematis. Tahapan kegiatan yang dilakukan meliputi:

- a. Tahap Persiapan dan Koordinasi Awal : Tahap awal dimulai dengan koordinasi bersama pihak manajemen Bank BJB Cabang Darmo, untuk menyampaikan maksud dan ruang lingkup kegiatan pengabdian. Pada tahap ini, dilakukan pemetaan awal terhadap sistem pelatihan dan evaluasi kinerja yang sedang berjalan, serta identifikasi permasalahan yang dialami mitra, khususnya terkait efektivitas program pelatihan.
- b. Observasi Lapangan dan Pengumpulan Data : Peneliti melakukan observasi langsung terhadap pelaksanaan kegiatan pelatihan yang diselenggarakan melalui BJB University dan sistem evaluasi berbasis BJB Prestasiku. Selain itu, dilakukan pengumpulan data kuantitatif melalui kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data ini akan digunakan untuk mendeskripsikan perubahan dalam kualitas layanan dan kinerja karyawan sebelum dan setelah pelatihan.
- c. Analisis dan Evaluasi Program : Hasil dari pengumpulan data tersebut akan dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk mengkaji efektivitas program pelatihan dan evaluasi yang selama ini dijalankan. Fokus utama berada pada perubahan yang terjadi pada kualitas

layanan dan kinerja karyawan, serta aspek relevansi materi pelatihan, ketercapaian goal setting, dan pemanfaatan feedback atasan.

- d. Penyusunan Rekomendasi dan Diskusi Hasil : Peneliti menyusun rekomendasi strategis dalam bentuk dokumen evaluatif dan presentasi kepada pihak manajemen cabang. Rekomendasi ini mencakup perbaikan metode pelatihan, penyusunan instrumen evaluasi berbasis kinerja, serta strategi pelibatan aktif karyawan dalam proses pelatihan dan umpan balik.
- e. Pendampingan Implementasi Awal : Dalam tahap akhir, tim pengabdian turut serta mendampingi implementasi awal dari rekomendasi yang dapat segera diadopsi, seperti pengembangan sesi pelatihan berbasis studi kasus, penyusunan refleksi pasca-pelatihan, serta perbaikan desain feedback pada platform BJB Prestasiku.

## Hasil dan Pembahasan

Pelatihan merupakan instrumen utama dalam peningkatan kualitas sumber daya manusia, khususnya dalam sektor jasa seperti perbankan yang menuntut standar pelayanan prima. Namun, efektivitas pelatihan tidak hanya ditentukan oleh keberlangsungannya, melainkan oleh sejauh mana materi yang diberikan mampu menjawab kebutuhan kerja riil dan berdampak langsung pada kinerja individu maupun organisasi (Gustiana et al., 2022; Andayani & Hirawati, 2021). Dalam konteks ini, kegiatan pengabdian yang dilaksanakan di Bank BJB Cabang Darmo bertujuan untuk menelaah sejauh mana pelatihan yang diselenggarakan mampu memberikan pengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan dan kinerja karyawan.

Untuk memperoleh gambaran yang komprehensif dan objektif, kegiatan pengabdian ini disusun dalam beberapa tahapan sistematis yang dimulai dari koordinasi awal dengan mitra, pengumpulan dan pengolahan data, analisis terhadap efektivitas pelatihan, penyusunan rekomendasi, hingga pendampingan implementasi hasil. Uraian hasil berdasarkan masing-masing tahapan tersebut disajikan pada bagian berikut :

### Tahap Koordinasi Awal

Tahap pertama dalam kegiatan pengabdian ini adalah koordinasi awal dengan pihak manajemen Bank BJB Cabang Darmo. Kegiatan koordinasi ini dilakukan dengan tujuan untuk memahami bagaimana skema pelatihan yang selama ini berjalan di lingkungan cabang, khususnya pelatihan yang diselenggarakan melalui BJB University, serta bagaimana proses evaluasi kinerja dilakukan melalui platform digital yang dikenal dengan nama BJB Prestasiku. Pada tahap ini, peneliti melakukan wawancara informal dengan beberapa karyawan di bank bjb cabang surabaya. Melalui wawancara tersebut, diperoleh informasi bahwa pelatihan memang telah menjadi agenda rutin yang dijalankan oleh perusahaan. Namun, dari sudut pandang peserta pelatihan, terdapat beberapa kendala yang cukup signifikan, terutama terkait dengan kesesuaian materi pelatihan dengan bidang kerja masing-masing karyawan

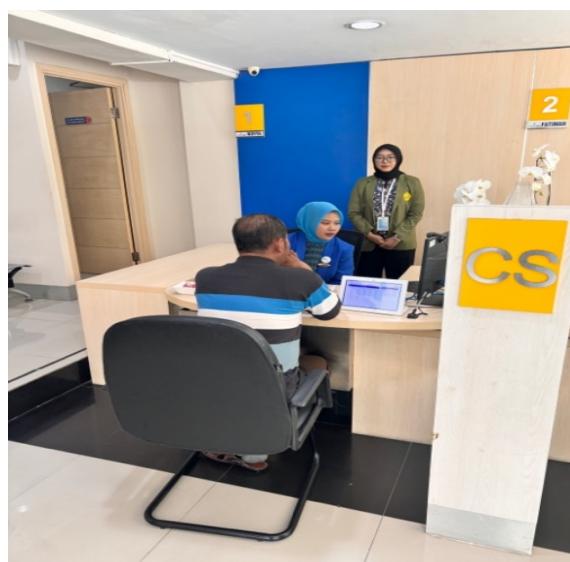


**Gambar 1.** Wawancara dengan beberapa karyawan

Hasil dari wawancara informal, banyak karyawan mengungkapkan bahwa mereka dituntut untuk memahami topik pelatihan yang tidak relevan dengan lingkup tugas dan tanggung jawab harian mereka. Akibatnya, beberapa peserta merasa kesulitan dalam mengaitkan materi yang diterima dengan aplikasi praktis dalam pekerjaan sehari-hari. Mereka mengaku bahwa pelatihan menjadi kurang aplikatif dan tidak memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kemampuan kerja secara langsung. Melalui proses koordinasi ini, dapat disimpulkan bahwa meskipun pelatihan sudah difasilitasi dengan baik oleh perusahaan, belum ada upaya yang serius untuk menyesuaikan materi pelatihan dengan kebutuhan masing-masing divisi atau jabatan. Oleh karena itu, hasil koordinasi ini menjadi landasan awal bagi tim pengabdian untuk merancang pendekatan evaluasi yang lebih mendalam pada tahap-tahap selanjutnya.

### **Tahap Observasi dan Pengumpulan Data**

Pada tahap ini adalah observasi lapangan dan pengumpulan data, tahapan ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang lebih konkret mengenai dampak pelatihan terhadap karyawan setelah mereka mengikuti program dari BJB University. Proses observasi dilaksanakan secara langsung dengan mengamati aktivitas pelayanan di kantor cabang, terutama interaksi karyawan dengan nasabah, penggunaan sistem layanan, serta cara karyawan menangani berbagai jenis permintaan atau kendala dari nasabah. Hal ini penting untuk melihat apakah ada perubahan perilaku kerja secara nyata yang bisa dikaitkan dengan materi pelatihan yang telah diberikan sebelumnya.



**Gambar 2.** Dokumentasi observasi pelayanan di kantor Bank BJB Cabang Darmo

Selain observasi, pengumpulan data juga dilakukan melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada 30 orang karyawan aktif yang telah mengikuti pelatihan. Kuesioner ini terdiri dari beberapa pernyataan yang mewakili tiga indikator utama, yaitu pelatihan, kualitas layanan, dan kinerja karyawan. Setiap item menggunakan skala Likert 1–5 yang bertujuan untuk mengukur sejauh mana pelatihan berdampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan dan produktivitas kerja secara kuantitatif. Kuesioner ini disusun berdasarkan teori dan referensi yang relevan, serta telah melalui uji validitas dan reliabilitas, sehingga hasilnya bisa dijadikan dasar analisis yang kredibel. Dalam proses pengisian, peneliti memastikan bahwa responden mengisi secara independen dan jujur agar hasil yang diperoleh objektif.



**Gambar 3.** Penyebaran kuesioner kepada karyawan bank bjb

Hasil dari tahap ini menjadi fondasi penting karena data yang terkumpul kemudian digunakan untuk melihat sejauh mana pelatihan mampu menjawab kebutuhan kerja nyata di lingkungan Bank BJB Cabang Darmo, baik dari sisi pelayanan nasabah maupun pencapaian target kerja individu. Seluruh data tersebut akan diolah dan dianalisis secara deskriptif dan regresif untuk mengetahui hubungan serta kontribusi pelatihan terhadap kualitas layanan dan kinerja karyawan secara kuantitatif.

#### **Tahap Analisis dan Evaluasi Program**

**Tabel 1.** Hasil analisis statistik deskriptif

		PELATIHAN	KUALITAS LAYANAN	KINERJA KARYAWAN
N	Valid	30	30	30
	Missing	3	3	3
Mean		35.83	37.07	38.07
Std. Deviation		5.086	4.856	4.792
Variance		25.868	23.582	22.961
Range		18	16	15
Minimum		27	29	30
Maximum		45	45	45

Tahap dalam kegiatan pengabdian ini adalah analisis data kuantitatif yang dilakukan untuk mengukur sejauh mana pengaruh pelatihan terhadap kualitas layanan dan kinerja karyawan. Hasil dari analisis statistik deskriptif pada gambar 4 menunjukkan bahwa rata-rata skor pelatihan berada pada angka 35,83 dengan standar deviasi 5,086, yang menunjukkan bahwa secara umum karyawan memberikan penilaian positif terhadap pelatihan yang mereka terima. Begitu pula dengan variabel kualitas layanan yang memperoleh rata-rata 37,07 ( $SD = 4,856$ ), dan kinerja karyawan yang berada pada angka 38,07 ( $SD = 4,792$ ). Nilai-nilai tersebut mencerminkan bahwa program pelatihan memiliki kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas kerja karyawan, terutama dalam hal kemampuan berkomunikasi, ketepatan pelayanan kepada nasabah, serta efisiensi dalam menyelesaikan pekerjaan.

Meskipun begitu, hasil data juga menunjukkan adanya variasi dalam persepsi responden, yang terlihat dari nilai minimum pada variabel pelatihan yaitu sebesar 27. Angka ini cukup rendah dibandingkan nilai maksimalnya, dan menunjukkan bahwa tidak semua karyawan merasakan manfaat pelatihan secara maksimal. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara yang telah dilakukan sebelumnya, di mana beberapa karyawan menyampaikan bahwa materi pelatihan yang disampaikan terlalu umum dan tidak sepenuhnya relevan dengan tugas harian mereka. Contohnya, karyawan

bagian pelayanan merasa kurang cocok ketika harus memahami topik yang lebih teknis dan bersifat administratif yang justru tidak mereka gunakan secara langsung.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ketidaksesuaian antara materi pelatihan dengan realita di lapangan dapat memengaruhi tingkat kebermanfaatan pelatihan itu sendiri. Meskipun data kuantitatif secara umum menunjukkan peningkatan yang positif, namun aspek aplikatif dan relevansi konten pelatihan tetap menjadi faktor penting yang harus diperhatikan.

### Tahap Penyusunan Rekomendasi Strategis

Berdasarkan hasil observasi lapangan dan wawancara informal dengan beberapa karyawan dari divisi pelayanan dan administrasi, peneliti memperoleh sejumlah masukan mengenai pelaksanaan pelatihan yang selama ini dijalankan. Beberapa karyawan menyampaikan bahwa materi pelatihan yang disampaikan masih terlalu umum dan belum sepenuhnya relevan dengan bidang kerja masing-masing. Selain itu, mereka mengungkapkan harapan agar pelatihan lebih disesuaikan dengan kebutuhan kerja dan dilengkapi dengan sesi refleksi pasca pelatihan.

Masukan-masukan tersebut kemudian disampaikan oleh peneliti kepada perwakilan manajemen cabang dalam bentuk presentasi singkat pada pertemuan internal. Meskipun tidak dalam format laporan resmi, saran yang diberikan meliputi pentingnya pelaksanaan survei kebutuhan pelatihan sebelum program dimulai, penyesuaian materi pelatihan berdasarkan divisi kerja, serta penyediaan ruang refleksi setelah pelatihan untuk mendukung internalisasi hasil pembelajaran.

Respon dari pihak manajemen cukup positif. Mereka menyatakan apresiasi terhadap masukan yang disampaikan, dan menginformasikan bahwa beberapa usulan tersebut akan dijadikan pertimbangan dalam pelatihan-pelatihan mendatang. Sebagai tindak lanjut, pihak manajemen menyampaikan bahwa mereka akan menyusun penyesuaian agenda pelatihan internal dan melakukan sosialisasi lebih lanjut kepada unit-unit kerja terkait.

**Tabel 2.** Rekap Penyampaian Rekomendasi dan Tanggapan Mitra

No	Poin Rekomendasi	Bentuk Penyampaian	Tanggapan Pihak Mitra
1	Menyesuaikan materi pelatihan berdasarkan divisi kerja masing-masing.	Disampaikan secara lisan melalui presentasi singkat dalam pertemuan internal	Disetujui. Pihak manajemen menyadari pentingnya segmentasi materi dan menyatakan akan mempertimbangkannya dalam program pelatihan selanjutnya.
2	Mengadakan survei kebutuhan pelatihan sebelum program dimulai	Dicantumkan dalam ringkasan poin presentasi	Disambut baik. Pihak manajemen menganggap ini sebagai bentuk partisipasi karyawan yang dapat meningkatkan efektivitas pelatihan.
3	Menyediakan sesi refleksi pasca pelatihan, misalnya dalam bentuk pertanyaan sederhana	Diusulkan saat diskusi pasca presentasi	Diterima dengan catatan. Pihak manajemen menyatakan ide ini menarik dan akan melihat kemungkinan implementasinya secara sederhana.
4	Memperkuat peran atasan dalam memberikan umpan balik terhadap hasil pelatihan	Disampaikan secara verbal saat sesi diskusi	Disetujui secara prinsip. Pihak manajemen setuju bahwa evaluasi pasca pelatihan perlu diperkuat, namun akan dibicarakan lebih lanjut secara internal.

### **Tahap Pendampingan Implementasi Awal**

Tahap pendampingan implementasi awal merupakan fase lanjutan setelah penyusunan rekomendasi strategis, yang berfokus pada pengawalan langkah-langkah praktis awal dari pihak mitra dalam mengadopsi saran perbaikan yang telah disampaikan. Meskipun peneliti tidak lagi secara langsung terlibat penuh seperti pada fase sebelumnya, peran pendampingan dilakukan dalam bentuk pemantauan tidak langsung, komunikasi informal, serta penyediaan materi awal yang dapat dijadikan acuan oleh pihak mitra.

Salah satu bentuk tindak lanjut adalah kegiatan sosialisasi internal yang dilakukan oleh pihak manajemen Bank BJB Cabang Darmo kepada beberapa unit kerja. Sosialisasi ini menekankan pentingnya menyesuaikan materi pelatihan dengan konteks pekerjaan di masing-masing divisi. Dalam kegiatan ini, kepala unit dilibatkan untuk mendiskusikan kebutuhan pelatihan yang lebih spesifik serta mengidentifikasi tema pelatihan prioritas ke depan. Meski peneliti tidak secara langsung hadir dalam kegiatan ini, proses tersebut merupakan bagian nyata dari implementasi awal atas rekomendasi yang telah diberikan sebelumnya.



**Gambar 4.** Sosialisasi internal terkait pelatihan di bank bjb

Peneliti tidak terlibat secara langsung dalam proses sosialisasi tersebut karena memang peran utama peneliti terbatas pada tahap evaluatif dan penyampaian rekomendasi. Namun demikian, peneliti tetap melakukan pemantauan tidak langsung melalui komunikasi informal yang terjalin dengan beberapa staf karyawan yang sebelumnya menjadi responden dalam proses pengumpulan data. Secara keseluruhan, tahap pendampingan implementasi awal ini menjadi momentum penting yang menandai transisi dari tahapan rekomendatif menuju tahap perubahan praktik internal, dengan penekanan pada keterlibatan aktif pihak mitra dalam menginisiasi perubahan berdasarkan evaluasi sebelumnya. Pendekatan ini diharapkan menjadi fondasi bagi pelaksanaan pelatihan yang lebih kontekstual, berdampak, dan berkelanjutan di lingkungan kerja Bank BJB Cabang Darmo.

### **Kesimpulan dan Saran**

Kegiatan pengabdian masyarakat yang telah dilaksanakan di Bank BJB Cabang Darmo, Surabaya, memberikan gambaran nyata mengenai kontribusi program pelatihan terhadap peningkatan kualitas layanan dan kinerja karyawan. Berdasarkan hasil observasi, penyebaran kuesioner, serta wawancara informal dengan para karyawan, dapat disimpulkan bahwa pelatihan yang difasilitasi melalui BJB University dan dievaluasi secara digital melalui platform BJB Prestasiku memberikan pengaruh yang cukup positif dalam mendorong karyawan untuk lebih profesional, responsif, dan efisien dalam menjalankan tugasnya. Sebagian besar karyawan menyatakan adanya peningkatan keterampilan setelah mengikuti pelatihan, terutama dalam hal kemampuan komunikasi

dan penyelesaian tugas. Meskipun demikian, terdapat pula sejumlah catatan penting yang muncul dari pelaksanaan pelatihan tersebut, salah satunya adalah belum relevannya materi yang disampaikan dengan konteks pekerjaan di masing-masing divisi. Materi yang terlalu umum dirasakan kurang aplikatif bagi tugas harian karyawan, sehingga mengurangi potensi maksimal dari pelatihan itu sendiri. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan sebuah pelatihan tidak hanya diukur dari pelaksanaannya, tetapi juga dari sejauh mana kontennya mampu menjawab kebutuhan riil di lapangan.

Yang membedakan kegiatan pengabdian ini dengan studi evaluatif pada umumnya adalah pendekatannya yang tidak hanya terbatas pada analisis kuantitatif, tetapi juga mencakup pendampingan awal kepada mitra dalam mengimplementasikan rekomendasi perbaikan. Dengan demikian, kegiatan ini tidak hanya menghasilkan temuan teoretis, tetapi juga mendorong aksi nyata di lingkungan kerja mitra. Secara teoritik, kegiatan ini turut memberikan kontribusi terhadap literatur manajemen SDM, khususnya dalam hal urgensi penyusunan materi pelatihan yang relevan dan kontekstual serta pentingnya keterlibatan aktif manajemen dalam memberikan umpan balik dan mengawal proses pengembangan kompetensi karyawan. Sebagai bentuk penguatan dan kesinambungan dari kegiatan ini, maka disarankan agar kegiatan pengabdian serupa di masa mendatang dapat diperluas cakupannya dengan melibatkan lebih banyak cabang atau unit kerja lainnya di sektor perbankan. Hal ini bertujuan untuk memperoleh data pembanding yang lebih kaya dan membangun model pengembangan pelatihan yang lebih komprehensif. Selain itu, penerapan metode pelatihan berbasis blended learning sangat dianjurkan agar fleksibilitas dalam penyampaian materi dapat terakomodasi dengan baik, sesuai dengan kebutuhan masing-masing individu atau divisi. Untuk mendukung efektivitas evaluasi pelatihan, sangat penting pula disusun instrumen evaluasi yang berbasis kompetensi kerja secara terstandar, sehingga hasilnya dapat diukur secara objektif. Terakhir, kolaborasi antara akademisi dan praktisi perlu terus diperkuat guna menghasilkan desain pelatihan yang inovatif dan adaptif terhadap dinamika industri perbankan yang terus berkembang.

### **Ucapan Terimakasih**

Penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus dan sebesar-besarnya kepada pihak manajemen serta seluruh karyawan Bank BJB Cabang Darmo Surabaya yang telah memberikan kesempatan, dukungan, dan partisipasi aktif dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini. Kerjasama yang terjalin selama proses observasi, pengumpulan data, hingga diskusi rekomendasi sangat membantu kelancaran kegiatan dan memperkaya temuan yang diperoleh. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur yang telah memberikan dukungan penuh, baik dalam bentuk fasilitas maupun bimbingan administratif, sehingga kegiatan ini dapat dilaksanakan dengan baik sesuai rencana. Secara khusus, penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, dan motivasi sejak awal hingga akhir proses pelaksanaan kegiatan ini. Bimbingan beliau menjadi sumber inspirasi dan landasan ilmiah yang sangat berarti dalam penyusunan laporan pengabdian ini.

### **Referensi**

- Andayani, T. B. N., & Hirawati, H. (2021). PENGARUH PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SDM TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT POS INDONESIA CABANG KOTA MAGELANG. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ubhara*, 3(2), 11. <https://doi.org/10.31599/jmu.v3i2.982>
- C.L., K., C.S., K., & N., K. (2021). The Impact of Training on Employee Performance in a Selected Apparel Sector Organization in Sri Lanka. *Global Journal of Management and Business Research*, 13–20. <https://doi.org/10.34257/GJMBRAVOL21IS2PG13>
- Dipura, S., & Soediantono, D. (2022). Benefits of Key Performance Indicators (KPI) and Proposed Applications in the Defense Industry: A Literature Review. 3(4).

- Gustiana, R., Hidayat, T., & Fauzi, A. (2022). PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (SUATU KAJIAN LITERATUR REVIEW ILMU MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA). 3(6).
- Ihsani, I. M., & Rini, H. P. (2023). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Terhadap Kinerja Karyawan PT Pos Indonesia (Persero) Kebonrojo Surabaya. Jurnal Ilmiah Universitas Batanghari Jambi, 23(1), 75. <https://doi.org/10.33087/jiubj.v23i1.2786>
- Susanti, I., & Saumi, F. (2022). 1,2Universitas Samudra ; Langsa-Aceh, 3Jurusan Matematika, Fakultas Teknik, Universitas Samudra e-mail: 1irmasusantiphone@gmail.com , 2fazrinasaumi@gmail.com. 4.
- Tavakol, M., & Dennick, R. (2011). Making sense of Cronbach's alpha. International Journal of Medical Education, 2, 53–55. <https://doi.org/10.5116/ijme.4dfb.8dfd>
- Wijaya, S. (2023). PENTINGNYA PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN DALAM MENCIPTAKAN KINERJA KARYAWAN DI ERA DIGITAL. ANALISIS, 13(1), 106–118. <https://doi.org/10.37478/als.v13i1.2523>
- Yordan, A., Putri, T. N., & Lamkaruna, D. H. (2019). PERAMALAN PENERIMAAN MAHASISWA BARU UNIVERSITAS SAMUDRA MENGGUNAKAN METODE REGRESI LINEAR SEDERHANA. Jurnal Teknik Informatika (J-Tifa), 2(1), 21–27. <https://doi.org/10.52046/j-tifa.v2i1.237>
- Yuniar, D. C., Febiyanti, H., Nugraha, M. E., Putra, B. W., & Pranata, A. D. (2024). Pelatihan Analisis Regresi Linear Sederhana Menggunakan Aplikasi IBM SPSS di Politeknik Penerbangan Palembang. Jurnal ABDINUS : Jurnal Pengabdian Nusantara, 8(3), 810–822. <https://doi.org/10.29407/ja.v8i3.23667>
- Ali, M. M., Hariyati, T., Pratiwi, M. Y., & Afifah, S. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Penerapan Nya Dalam Penelitian. *Education Journal*, 2(2).