

ABSTRAKSI

Setelah adanya deregulasi perbankan mulai tahun 1983, industri perbankan di Indonesia makin kompetitif, sehingga kebutuhan akan sumber daya manusia yang berkualitas profesional dirasakan makin meningkat. Hal ini tidak dapat dipungkiri, karena sebagai suatu industri jasa, bank lebih banyak mengandalkan potensi sumber daya manusia dalam menggerakkan roda usahanya. Terutama mengingat produk yang ditawarkan yaitu berupa pelayanan (service). Oleh karena itu penting bagi sebuah bank untuk memperhatikan masalah pengembangan sumber daya manusianya secara berkesinambungan. Salah satu cara yang populer digunakan dalam pengembangan sumber daya manusia ini adalah melalui program pelatihan.

Program pelatihan yang dilaksanakan pada umumnya menggunakan tenaga pelatih (instruktur) dari dalam perusahaan sendiri. Namun seringkali karena adanya keterbatasan-keterbatasan yang tidak dapat dihindari, maka dapat pula digunakan instruktur dari luar perusahaan yaitu dengan menjalin kerjasama dengan Lembaga Pelatihan dan Pengembangan, Konsultan Manajemen, Perguruan Tinggi dan sebagainya.

Beranjak dari uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, apakah dengan adanya perbedaan pola pelatihan yang digunakan (dengan menggunakan instruktur dari dalam dan instruktur dari luar perusahaan) akan berbeda pula pengaruhnya dalam menambah pengetahuan, meningkatkan ketrampilan dan memperbaiki sikap karyawan terhadap pekerjaan khususnya di Bapindo Cabang Basuki Rahmat Surabaya.