

ABSTRACT

Research conducted by the researcher discussed about Self Regulation trial training in Forethought phase toward the future Relationship Officer in "X" private Bank in Bandung. This research is conducted to fulfill the Post Graduate Master of Psychological Examination in Maranatha Christian University.

The background of the research is a phenomenon happened recently in the "X" private Bank in Bandung, especially on the new Relationship Officer which have difficulties to make a plan in the beginning of their work and have a lack of confidence to do their jobs. Most of the new Relationship Officer feel inconfident to do a selling process, unable to anticipate the final result, and showed a lack of interest in selling product independently so that sometimes they do not have any courage to face the challenge or obstacle happens on the field. These were the symptom happened in Self Regulation Relationship Officer, especially in the forethought phase. Start from the exist phenomenon, an effort is being needed to enhance self regulation in the forethought phase through the Self Regulation in the forethought phase training. Through this research, we want to find out if there is any enhancement on the self regulation in forethought phase before and after Self Regulation forethought phase training toward the future Relationship Officer in an "X" private Bank in Bandung.

Through this research, the researcher wish the result can give a theoretic usage to give a deeper understanding and enriched the knowledge of Industrial Psychology especially about Self Regulation Theory in the Forethought phase on Relationship Officer, to understand the theory and learning process deeper to prepare Self Regulation training moduls especially Forethought phase and as a consideration for other research which has similar topic. The practical usage include the usage for the future Relationship Officer is expected to be able to enhance knowledge, behaviour and skill in terms of self forethought. For the "X" private Bank is to help to understand the importance of the Self Regulation in the forethought phase which can be made as one agenda in order to enhance Self Regulation in the forethought phase for the future Relationship Officer.

The theory being used is Self Regulation Theory by Zimmerman, 2000, Experiential Learning (Kurt Levin) and Effective Training by Silberman (1990). The Self Regulation theory is specialized on the Forethought phase which consist of Goal Setting, Strategic Planning, Self Efficacy, Outcome Expectation, Intrinsic Interest / value and Goal Orientation. The research design being used is the experimental quation, to see the effect (as independent variable) which is the Self Regulation in the forethought phase toward the dependent variable which is the future "X" private Bank Relationship Officer in Bandung.

The modul design of the Self Regulation in the forethought phase training consist of 8 moduls. The measurements tools being used to measure Self Regulation phase Forethought is in form of questionnaire. The validity measurement of the instrument is done by using Spearman rank test with the validity item result is between 0.461 – 0.927 and for the reliability instrument is using Alpha Cronbach with 0.965. The analysis using Wilcoxon different test is to find the difference between Self Regulation phase Forethought before and after the training. Based on the hypothesis result, $Z = -3.157$ and the Z table = 0,0021, shows that H_0 is rejected and H_1 is accepted, using 5% significance level, it means that there is a significant enhancement toward the self regulation phase Forethought ability before and after the training. The suggestion being offered is that the result of this

research can be used to examine the effectivity of training modul and also to investigate a training in other area.

ABSTRAK

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah mengenai uji coba pelatihan *Self Regulation phase Forethought* pada calon *Relationship Officer* Bank Swasta "X" di Bandung. Penelitian ini disusun untuk memenuhi ujian Pascasarjana Magister Psikologi Universitas Kristen Maranatha.

Penelitian dilatarbelakangi oleh fenomena yang terjadi di Bank Swasta "X" di Bandung pada *Relationship Officer* baru yang mengalami kesulitan melakukan perencanaan diawal kerjanya dan kurang yakin dapat melaksanakan apa yang menjadi pekerjaannya. Sebagian besar *Relationship Officer* baru, merasa kurang percaya diri untuk melakukan proses penjualan, kurang mampu mengantisipasi hasil yang akan dicapai dan minat untuk melakukan penjualan kurang ditampilkan. Hal yang tergambar ini merupakan gejala *Self Regulation Relationship Officer*, terutama pada tahap perencanaan (*forethought*). Berangkat dari fenomena ini, maka diperlukan upaya untuk meningkatkan *Self Regulation phase Forethought* melalui pelatihan *Self Regulation phase Forethought*. Penelitian ini melihat apakah terdapat peningkatan pada kemampuan *Self Regulation phase forethought* sebelum dan sesudah pelatihan *Self Regulation phase Forethought* terhadap calon *Relationship Officer* Bank Swasta "X" di Bandung. Kegunaan teoretiknya adalah memperdalam pemahaman dan memperkaya pengetahuan Psikologi Industri, terutama tentang teori *Self Regulation phase Forethought* pada *Relationship Officer*, memperdalam teori dan prinsip belajar penyusunan modul pelatihan *Self Regulation phase Forethought* dan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya. Kegunaan praktis bagi calon *Relationship Officer*, agar dapat meningkatkan pengetahuan, sikap dan keterampilan mengenai *Self Regulation phase Forethought*. Bagi Bank Swasta "X" untuk membantu memahami pentingnya pelatihan *Self Regulation phase Forethought* yang dapat dijadikan salah satu agenda pelatihan bagi calon *Relationship Officer*.

Teori yang digunakan adalah Teori *Self Regulation* dari Zimmerman, 2000, *Experiential Learning* (Kurt Lewin) dan *Pelatihan Efektif* dari Silberman (1990) dan *Evaluating Training* (Kirkpatrick). Teori *Self Regulation* dikhususkan pada *phase Forethought* yang terdiri dari *Goal Setting*, *Strategic Planning*, *Self Efficacy*, *Outcome Expectation*, *Intrinsic Interest/value* dan *Goal Orientation*. Rancangan penelitian yang digunakan adalah *quasi experimental*, melihat pengaruh *independent variabel* yaitu pelatihan *Self Regulation phase Forethought* terhadap *dependent variabel* yaitu *Self Regulation phase Forethought* calon *Relationship Officer* Bank Swasta "X" di Bandung. Rancangan modul pelatihan *Self Regulation phase Forethought* terdiri dari 8 modul materi. Alat ukur yang digunakan untuk mengukur *Self regulation phase Forethought* berbentuk kuesioner. Pengukuran validitas alat ukur dilakukan dengan uji rank Spearman dengan hasil uji validitas item kisaran 0.461-0.927 dan uji realibilitas menggunakan Alpha Cronbach dengan hasil 0.965. Teknik analisis menggunakan uji beda Wilcoxon untuk mengetahui perbedaan *Self Regulation phase Forethought* sebelum dan sesudah pelatihan. Berdasarkan hasil uji hipotesa diperoleh $Z = -3.157$ dan $Z_{tabel} = 0.0021$ sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Artinya terdapat peningkatan yang signifikan pada kemampuan *Self Regulation phase Forethought* dari sebelum mengikuti pelatihan dengan sesudah mengikuti pelatihan pada taraf kepercayaan 95%. Kesimpulan yang diperoleh adalah modul pelatihan *Self Regulation phase Forethought* teruji untuk digunakan dalam meningkatkan

kemampuan Self Regulation phase Forethougt dan terdapat peningkatan yang signifikan pada hasil peserta setelah mengikuti pelatihan. Saran yang diajukan adalah hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menguji efektifitas dari modul pelatihan melakukan perbaikan modul dan mengujicoba pada industri lain selain perbankan.

DAFTAR ISI

Hal

ABSTRACT	iv
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR BAGAN	xix

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah	16
1.3. Maksud Penelitian	16
1.4. Tujuan Penelitian	17
1.5. Kegunaan Penelitian	17
1.5.1. Kegunaan Teoritis	17
1.5.2. Kegunaan Praktis	18

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Teori <i>Self Regulation</i>	19
2.1.1. Pengertian <i>Self Regulation</i>	19
2.1.2. Struktur Sistem <i>Self Regulation</i>	20
2.1.2.1. <i>Forethought Phase</i> (Fase Perencanaan)	22
2.1.2.1.1. <i>Task Analysis</i>	22
2.1.2.1.2. <i>Self Motivational Belief</i>	22
2.1.2.2. <i>Performance or Volitional Control Phase</i> (Fase Pelaksanaan)	24
2.1.2.2.1. <i>Self Control</i>	24

2.1.2.2.2. <i>Self Observation</i>	26
2.1.2.3. <i>Self Reflection phase</i> (Fase Refleksi)	28
2.1.2.3.1. <i>Self Judgment</i>	28
2.1.2.3.2. <i>Self Reactions</i>	30
1.3. Perkembangan dari Keterampilan <i>Self Regulatory</i>	32
1.4. Pengaruh-pengaruh Faktor-faktor Sosial dan Lingkungan terhadap <i>Self Regulation</i>	35
2.2. Teori Marketing (Pemasaran)	37
2.1. Pengertian dan Tujuan Pemasaran Jasa Bank	37
2.2. Definisi dan Tujuan Pemasaran Relasional	39
2.3. Kepuasan Pelanggan	40
2.4. Uraian Jabatan <i>Relationship Officer</i> Bank Swasta “X”	43
2.3. Pembelajaran Eksperiensial	45
3.1. Siklus Pembelajaran Eksperiensial	45
3.2. Program Pelatihan Aktif	48
2.3.2.1. Pedoman Umum Merancang Program Pelatihan	49
2.3.2.2. Mengembangkan Tujuan Umum	51
2.3.2.3. Mengembangkan Tujuan Khusus	52
2.3.2.4. Pemberian materi Pelatihan	53
2.4. Evaluasi Program Pelatihan	54
4.1. <i>Evaluating Reaction</i>	54
4.2. <i>Evaluating Learning</i>	55
4.3. <i>Evaluating Behavior</i>	56

4.4. <i>Evaluating Result</i>	56
2.5. Kerangka Pemikiran	57
2.6. Hipotesa	

75

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian	77
3.2. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	80
3.2.1. Variabel Dalam Penelitian	80
3.2.2. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	80
3.2.2.1. Definisi Konseptual	80
3.2.2.2. Definisi Operasional	80
3.3. Pelatihan <i>Self Regulation phase Forethought</i>	84
3.3.1. Rancangan Modul Training <i>Self Regulation phase Forethought</i>	84
3.4. Alat Ukur	97
3.4.1. Alat Ukur <i>Self Regulation phase Forethought</i>	97
3.4.1.1. Prosedur Pengisian Kuesioner	99
3.4.1.2. Sistem Penilaian	99
3.4.2. Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur	100
3.4.2.1. Validitas Alat Ukur	100
3.4.2.2. Reliabilitas Alat Ukur	102
3.5. Evaluasi Pelatihan	103
3.6. Populasi dan Teknik Sampling	104
3.6.1. Populasi Penelitian	104

6.2. Karakteristik Populasi	105
6.3. Teknik Sampling	105
3.6.4 Teknik Analisis	105

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil	109
1.1. Gambaran Sampel	109
1.2. Hasil Evaluasi Pelatihan (<i>Evaluating Reaction-Kirkpatrick</i>)...	110
4.1.2.1. Sesi 1 : <i>Goal Setting</i>	111
4.1.2.2. Sesi 2 : SWOT Analysis	113
4.1.2.3. Sesi 3 : Pentingnya Perencanaan dalam Penjualan ...	116
4.1.2.4. Sesi 4 : Perencanaan Strategis dalam Penjualan	118
4.1.2.5. Sesi 5 : Praktek Presentasi	121
4.1.2.6. Sesi 6 : Praktek Menjual	124
4.1.2.7. Sesi 7 : <i>Goal Orientation</i>	126
1.3. Hasil Penelitian (<i>Evaluating Learning-Kirkpatrick</i>)	128
4.2. Pembahasan	146
2.1. Pembahasan <i>Evaluating Reaction</i>	146
4.2.1.1. Pembahasan Sesi Pelatihan	146
4.2.1.1.1. Sesi 1 : <i>Ice Breaking</i> (Perkenalan)	147
4.2.1.1.2. Sesi 2 : <i>Goal Setting</i>	147
4.2.1.1.3. Sesi 3 : SWOT Analysis	149
4.2.1.1.4. Sesi 4 : Pentingnya Perencanaan dalam Penjualan	151
4.2.1.1.5. Sesi 5 : Perencanaan Strategis dalam Penjualan	153

4.2.1.1.6. Sesi 6 : Praktek Presentasi	155
4.2.1.1.7. Sesi 7 : Praktek Menjual	159
4.2.1.1.8. Sesi 8 : <i>Goal Orientation</i>	161
4.2.1.2. Pembahasan Hasil Evaluasi Penelitian	163
4.2.2. Pembahasan <i>Evaluating Learning</i>	165
AB V SIMPULAN DAN SARAN	
1. Simpulan	171
2. Saran	172
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Struktur fase dan sub-sub proses pada *Self Regulation*

- Tabel 2.2. Tingkat-tingkat perkembangan dari keterampilan *regulatory*
- Tabel 3.1. Rancangan Modul Pelatihan *Self Regulation phase Forethought*
- Tabel 3.2. Tujuan Instruksional Umum, Tujuan Instruksional Khusus dan Kegiatan Training
- Tabel 3.3. Aspek-aspek *Self Regulation* beserta indikator dan nomor pernyataan yang diukur dalam kuestioner
- Tabel 3.4. Sistem Penilaian Alat Ukur *Self Regulation phase Forethought*
- Tabel 3.5. Standar Nilai Mutlak dari Skor *Self Regulation phase Forethought*
- Tabel 3.6. Metode Evaluasi Pelatihan
- Tabel 4.1. Distribusi Frekuensi Usia Sampel
- Tabel 4.2. Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Sampel
- Tabel 4.3. Distribusi Frekuensi Latarbelakang Pendidikan
- Tabel 4.4. Evaluasi *Goal Setting* dalam perencanaan penjualan
- Tabel 4.5. Evaluasi *SWOT Analysis*
- Tabel 4.6. Evaluasi Pentingnya Perencanaan dalam Penjualan
- Tabel 4.7. Evaluasi Perencanaan Strategis dalam Penjualan
- Tabel 4.8. Evaluasi Praktek Presentasi
- Tabel 4.9. Evaluasi Praktek Menjual
- Tabel 4.10. Evaluasi *Goal Orientation*

- Tabel 4.11. Hasil Pengolahan Wilcoxon
- Tabel 4.12. Tabulasi Silang kemampuan *Self Regulation phase Forethought* sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan *Self Regulation phase Forethought*
- Tabel 4.13. Hasil Pengolahan Wilcoxon (*Before-After*)
- Tabel 4.14. Tabulasi silang kemampuan *Goal Setting* sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan *Self Regulation phase Forethought*
- Tabel 4.15. Tabulasi silang kemampuan *Strategic Planning* sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan *Self Regulation phase Forethought*
- Tabel 4.16. Tabulasi silang kemampuan *Self Efficacy* sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan *Self Regulation phase Forethought*
- Tabel 4.17. Tabulasi silang kemampuan *Outcome Expectation* sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan *Self Regulation phase Forethought*
- Tabel 4.18. Tabulasi silang kemampuan *Intrinsic Interest/Value* sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan *Self Regulation phase Forethought*
- Tabel 4.19. Tabulasi silang kemampuan *Goal Orientation* sebelum dan sesudah mengikuti pelatihan *Self Regulation phase Forethought*

DAFTAR BAGAN

- Bagan 2.1 *Triadic forms of Self Regulation*
- Bagan 2.2 *Cyclical Phase of Self-Regulation*
- Bagan 2.3. *Experiential Learning Cycle*
- Bagan 2.4. Kerangka Pemikiran
- Bagan 3.1. Desain Penelitian