

## LAYANAN DIKLAT DI ERA MILLENNIAL

**Ati Dahniar**

Balai Pendidikan dan Pelatihan Keagamaan Bandung  
Jl. Soekarno hatta No. 716 Bandung  
[atidahniar@gmail.com](mailto:atidahniar@gmail.com)

### **Abstract**

*The purpose of this article is to find conceptual answers about the future of millennium training services, including the impact when service is taken over by mechanical systems. It is departs from the fact that at this time the world changes faster since the internet was discovered. Its existence has greatly changed the culture of humanity including the needs of learning. The study results concluded that learning as a basic human need and also adults as leaners will find new momentum through the internet. Training institutions will be forced to adapt in providing their services. Class learning semakain efesien with the presence of virtual class on the internet. On the other hand, the use of the internet in the world of sincerity will also drive to the efficiency of manpower. As the impact of overtaking of conventional service personnel by machines.*

**Keywords:** *Andragogy; Internet; Services; education and training*

### **Abstrak**

Tujuan penulisan artikel ini untuk menemukan jawaban konseptual mengenai masa depan layanan diklat di era millennial, termasuk dampaknya ketika bentuk layanan diambil alih oleh sistem mekanik. Hal ini berangkat dari kenyataan bahwa di masa ini perubahan dunia semakin cepat semenjak internet ditemukan. Keberadaannya telah banyak mengubah kebudayaan manusia termasuk dalam pemenuhan kebutuhan belajar. Hasil kajian menyimpulkan bahwa belajar sebagai kebutuhan dasar manusia termasuk orang dewasa akan menemukan momentum baru melalui internet. Lembaga diklat akan dipaksa untuk menyesuaikan diri dalam memberikan layanannya. Kelas belajar semakin efisien dengan hadirnya kelas virtual di internet. Di sisi lain, penggunaan internet dalam dunia kediklatan juga akan melahirkan efisiensi tenaga manusia. Sebagai dampak diambil alihnya tenaga pelayanan konvensional oleh mesin.

**Kata Kunci:** Andragogi; Internet; layanan; pendidikan dan pelatihan.

### **PENDAHULUAN**

Manusia hakikatnya lemah, begitulah kata Ibnu Khaldun (2009). Manusia memerlukan strategi untuk bisa bertahan dari lingkungan alam termasuk untuk mempertahankan diri dari serangan hewan buas. Dalam kerangka itulah manusia hidup bermasyarakat. Sebagai bagian dari masyarakat, di dalamnya akan terdapat interaksi sosial serta membangun sebuah sistem sosial yang disepakati bersama (Ritzer, 2007). Di dalam sistem sosial yang ada, masyarakat

melahirkan stratifikasi sosial. Manusia memiliki peran dan fungsinya masing-masing sesuai dengan statusnya. Kaitannya dengan peran dan fungsi inilah maka dalam suatu kesatuan masyarakat akan ditemukan suatu hubungan atau interaksi yang melibatkan sebuah konsep pelayanan.

Pelayanan merupakan bentuk interaksi yang terjadi dalam sebuah hubungan sosial. Baik dalam kaitannya dengan birokrasi, ekonomi maupun sekedar pertemuan antar anggota warga

di sebuah kompleks perumahan. Pelayanan terjadi antara pemberi layanan atau pelayan dengan pihak yang membutuhkan layanan atau kelayan. Kelayan secara umum lebih dikenal dengan pelanggan.

Hubungan antara pelayan dengan pelanggan ini diwarnai oleh struktur sosial dan budaya yang berlaku diantara mereka. Konstruksi budaya inilah yang kemudian melahirkan norma dan etika dalam hubungan antara pelayan dengan pelanggan. Dari etika inilah maka lahir suatu sebutan layanan prima atau layanan yang memberikan kualitas terbaik dari pemberi layanan kepada pelanggan.

Salahsatu contoh yang diterapkan dalam etika layanan misalnya diawali dengan prinsip 3S, yaitu senyum, sapa dan salam. Konsepsi ini membakukan khas interaksi sosial yang dibingkai oleh budaya yang berlaku di Indonesia. Senyum, salam dan sapa merupakan langkah pembuka yang dibangun untuk menyentuh dimensi psikologis kelayan agar mereka merasa puas. Suatu perasaan yang tumbuh dari terpenuhinya ego, harga diri yang pada dasarnya dimiliki setiap manusia.

Secara kultural, senyum, salam dan sapa adalah pengantar pembicaraan atau sebuah basa-basi yang dipersingkat dan dipatenkan. Dalam konteks budaya Timur, basa-basi ini penting. Karena tidak sedikit sebuah perjanjian kerja menjadi batal hanya karena sebuah obrolan kering dari basa-basi. Tentu makna basa-basi di sini bukan benar-benar tindakan yang basi, yang berarti tidak bermakna. Namun lebih merupakan sebuah kekayaan budaya yang menjadi ciri khas sebuah interaksi dalam lingkup budaya tertentu.

Dunia sekarang berubah. Bergerak dari theologis ke mekanis dan demikian seterusnya sampai sekarang di era informasi (Comte). Jika sebelumnya manusia menyelesaikan persoalan hidup melalui jawaban teologis kemudian

menjadi mekanis. Teknologi menjadi sarana penyelesaian tantangan kehidupannya. Sedikit demi sedikit pola interaksi manusia pun berubah. Dari kolektifitas realis menjadi kebersamaan semu yang cukup diwakili oleh sistem mekanis. Teknologi mengambil alih sebagian besar peran manusia dalam dunia kerja.

Di era milenial inilah pertanyaan tentang budaya komunikasi pengantar antara pemberi layanan dengan kelayan menjadi sebuah pertanyaan. Masihkah relevan jargon senyum sapa dan salam ketika manusia dalam memenuhi kebutuhan layanannya berhadapan dengan mesin? Hal ini bukan mustahil, melainkan sedang dan akan menjadi kenyataan seluruhnya. Salahsatu contoh adalah ketika di jalan tol, ketika masuk gerbang tol fungsi manusia diganti oleh mesin kartu. Kemudian diganti oleh uang elektronik. Di situ hilang sudah interaksi manusia dengan manusia yaitu kelayan dengan pemberi layanan. Bahkan sesungguhnya ketika membayar tol basa-basi tadi sudah hilang karena manusia pemberi layanan sudah diubah oleh sistem sehingga menjadi mekanistik. Manusia yang seperti robot, hanya sekedar bekerja menerima uang dan kartu serta memberi kembalian jika ada. Sementara sapaan menguap bersama asas efisiensi dan efektifitas.

Interaksi di pintu gerbang tol baru salahsatu contoh. Contoh lainnya ketika pasar modern menggantikan pasar tradisional. Pembeli melayani diri sendiri (swa layan) dalam memilih dan mengambil barang yang diperlukan. Interaksi terakhir dengan manusia ada di kasir ketika membayar. Lagi-lagi sapaan yang disampaikan pun menjadi semacam platform baku yang miskin dari nuansa batin. Pelayan mengucapkan kata-kata seperti *password* yang seolah menjadi beban kewajiban. Jika mereka lupa menyampaikan kata tertentu risikonya adalah pembeli menjadi gratis, karena

pembayaran diambil dari gaji mereka yang dipotong nanti.

Hal itu baru bagian dari permulaan, atau baru setengah perjalanan perubahan kebudayaan manusia. Karena ketika *e-money* atau uang elektronik bekerja menggantikan uang konvensional, semua transaksi nyaris tanpa melibatkan manusia. Semuanya hanya selesai dengan mesin. Sementara ini, kita masih baru tahap penggunaan mesin ATM sebagai alat bantu menggantikan layanan bank melalui kasir untuk transaksi penyimpanan atau pengambilan uang. Tetapi di sini teknologi hanya baru menjadi pengganti atau pembantu manusia. Artinya uang konvensional masih tersedia. Nanti, ketika uang elektronik menjadi raja, bahkan kartu debit atau kredit termasuk ATM pun disinyalir akan pensiun.

Persoalan-persoalan itu tentu berimbas pada semua dimensi kehidupan manusia termasuk layanan di dunia pendidikan. *Wabil khusus* dalam dunia pendidikan dan pelatihan (Diklat). Bagaimana lembaga diklat di era milenial? Bagaimana bentuk layanan yang akan datang atau yang sedang dikembangkan? Dampak apa yang mungkin terjadi ketika layanan terhadap peserta diklat diambil alih oleh sistem mekanis? Pertanyaan-pertanyaan itulah yang akan dibedah dalam artikel ini.

## KONSEP LAYANAN

Pelayanan menurut Barata adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Barata, 2004; 30). Dalam Kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Definisi lain menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk

kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai perundang-undangan yang berlaku (KEPMENPAN 81/93). Menurut Daviddow dan Uttal (1989) pelayanan merupakan kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/*costomer* yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.

Dalam pelayanan yang disebut konsumen (*costomer*) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan (Lukman & Sugiyanto, 2001; 4). Sedangkan hakikat dari *customer service* atau pelayanan nasabah sendiri adalah setiap kegiatan yang dimaksud untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah (Wahjono, 2010; 179).

Pelayanan Prima adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan (Suwithi, 1999; 4). Pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat (Maddy, 2009: 8).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan prima (*service excellence*) adalah sebuah kepedulian oleh perusahaan

terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, berdasarkan standar dan prosedur pelayanan untuk mewujudkan kepercayaan pelanggan agar mereka selalu puas, sehingga mewujudkan pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi.

Apakah konsepsi di atas memenuhi jawaban mengenai hakikat layanan? Pelayanan kepada pelanggan adalah tentang memberikan sesuatu kepada pelanggan tentang apa yang mereka inginkan atau mungkin ini tentang memuaskan pelanggan, terkadang mereka berkata bahwa ini adalah mengenai cara membuat pelanggan senang. Konsepsi ini masih memerlukan beberapa penjelasan lain. Contoh bagi pengelola anda menjalankan sebuah restoran. Jika pelanggan anda masuk ke restoran dan meminta beberapa peralatan kantor, apakah anda akan mampu memberikan apa yang pelanggan tersebut inginkan? Apakah anda mampu memuaskan pelanggan anda yang sedang mencari perhiasan jika anda sedang bekerja di toko piranti keras? Tidak, itu akan mustahil. Hal terbaik yang dapat anda lakukan adalah mengatakan dengan sopan bahwa mereka dapat pergi ke toko perhiasan dan membelinya di sana. Jadi, pelayanan kepada pelanggan bukanlah tentang memberikan hal-hal yang diinginkan pelanggan, atau bahkan memuaskan pelanggan itu.

Hal itu juga merupakan cara kita melakukan pelayanan pelanggan. Ketika kita menanyakan pertanyaan: apakah yang terbaik untuk pelayanan kepada pelanggan, hampir semua orang akan menjawab: senyuman. Meskipun ini baik untuk beberapa hal, tetapi ini tidaklah sesuai untuk semua kasus. Bayangkan saja jika ada seorang ibu yang kebingungan yang mendatangi anda dan berkata bahwa dia baru saja kehilangan anaknya yang berusia 2 tahun di toko

anda. Bayangkan bagaimana tanggapan dia jika anda tersenyum kepadanya? Atau bayangkan jika ada orang yang terpeleset saat menaiki tangga atau eskalator di toko anda dan mereka menjelaskan cedera yang mereka alami dan kemudian anda tersenyum kepada mereka. Jadi, pelayanan kepada pelanggan bukanlah sesuatu yang dilakukan atau dipraktikkan, tetapi tentang hal-hal yang prinsip. Hal-hal yang dilakukan dapat saja berubah, tetapi prinsipnya tetaplah sama. Staf tidak akan tersenyum sepanjang waktu, untuk memberikan apa yang diinginkan oleh pelanggan, atau memuaskan apa yang mereka inginkan. Untuk staf ini berarti mempromosikan organisasi dan nilai yang ada di dalamnya.

Jika anda ingin meningkatkan dampak pelayanan kepada pelanggan. Ada 4 unsur utama dalam konsep pelayanan prima terhadap konsumen menurut Elhaitammy, T. Keempat faktor komponen pokok paling penting tersebut adalah:

#### 1. Kecepatan

Layani pelanggan secepat mungkin. Bahkan sebelum mereka menginjak pintu kantor. Jangan biarkan pelanggan terlalu lama menunggu. Atau jika terpaksa mereka harus antri, usahakan memberikan kepastian berapa lama waktu mereka harus menunggu. Dengan cara memberikan nomor antrean misalnya.

#### 2. Ketepatan

Ketepatan yang dimaksud adalah dalam hal waktu, jumlah serta detail pekerjaan lain. Hindari kesalahan yang bisa membuat pelanggan berfikir kita ceroboh dan tidak profesional.

#### 3. Keramahan

Bentuk-bentuk keramahan dalam melayani pelanggan tercermin dari contoh sikap ini. Cara-cara berikut sekaligus contoh baik dalam

pelayanan terhadap *customer*. Santun dalam bertutur kata. Bicara yang halus tapi terdengar jelas. Menghindari intonasi suara keras seolah lawan bicara itu kupingnya *budeg*. Murah senyum. Jangan pasang muka cemberut saat melayani. Mendengarkan, mencatat, menegaskan kembali daftar kebutuhan pelanggan dengan sabar. Jangan segan bertanya secara sopan sambil meminta maaf jika apa yang diinginkan konsumen kurang jelas. Hal ini guna menghindari *misunderstanding* sehingga jasa yang diberikan sesuai dengan apa yang dipesan konsumen. Ucapkan kata terima kasih setelah pelanggan selesai.

#### 4. Kenyamanan

Faktor kenyamanan menjadi kunci utama pelanggan dalam memutuskan membeli jasa yang ditawarkan pengelola jasa.

Faktor kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi. Maksudnya servis jasa tak akan maksimal jika salah satu unsur-unsur tersebut hilang.

### KONSEP DIKLAT

Diklat dibangun dari dua konsep, pendidikan dan pelatihan. Thomas N. Garavan (1995) seperti dikutip Firman Nugraha mendefinisikan pendidikan sebagai, *a process or series of activities which aims at enabling an individual to assimilate and develop knowledge, skills, values and understanding that are not simply related to a narrow field of activity, but which allows a broad range problems to be defined, analysis and solved*. Sementara itu pelatihan menurutnya adalah *a plane and systematic effort to modify or develop knowledge, skills, and attitudes, through learning experiences, to achieve effective performance in an activity or range of activities*.

Pemahaman dasar yang dapat diambil dari penjelasan Garavan tersebut jelas bahwa pendidikan merupakan investasi jangka panjang atas individu dalam pekerjaannya. Sementara pelatihan lebih fokus pada kebutuhan mendesak dan kekinian mengenai pekerjaannya. Kiranya hal ini cukup menjawab mengapa pelatihan lebih dipilih untuk mengembangkan kompetensi seseorang yang lebih terkait dengan kebutuhan jawaban atas perubahan-perubahan lingkungan skala kecil dan menengah.

Pemahaman di atas diperkokoh oleh pendapat Wilson (2005) seperti dikutip Firman Nugraha (2014), *Educations is Activities which aim at developing knowledge, skill moral values and understanding required in all aspects of life rather than a knowledge and skill relating to only a limited field of activity. The purpose of education is to provide the conditions essential to young people and adults to develop an understanding of the traditions and ideas influencing the society in which they live and to enable them to make a contribution to it*. Dan Iapun mendefinisikan pelatihan sebagai, *A plan process to modify attitude, knowledge or skill behavior through learning experience to achieve effective performance in an activity or range of activities. Its purpose in the work situation is to develop the abilities of the individual and to satisfy the current and future needs of the organizations*.

Dalam pandangannya ini semakin meneguhkan bahwa pendidikan lebih berupa persiapan jangka panjang atas kemampuan seseorang dalam merespon lingkungannya. Sementara pelatihan merupakan upaya jangka pendek mengenai kebutuhan pekerjaan seseorang atas tantangan saat ini dan masa depan organisasi.

Layanan apa yang diinginkan oleh seseorang dari mengikuti sebuah pelatihan? Firman Nugraha mengungkapkan ada dua manfaat yang diharapkan kelayan dari lembaga diklat. Menurutnya berdasarkan riset (Garavan,

1997 dan Goldstein, 1997) manfaat itu baik berkenaan langsung dengan individu maupun dengan organisasi dalam hal peningkatan keterampilan, pengetahuan, sikap, dan perilaku, kepuasan kerja, produktivitas dan profitabilitas. Pelatihan itu sendiri didefinisikan Garavan (1997: 2) sebagai *"a plane and systematic effort to modify or develop knowledge, skills, and attitudes, through learning experiences, to achieve effective performance in an activity or range of activities"*. Sedangkan Wilson mendefinisikannya sebagai *"a plan process to modify attitude, knowledge or skill behavior through learning experience to achieve effective performance in an activity or range of activities. Its purpose in the work situation is to develop the abilities of the individual and to satisfy the current and future needs of the organizations"* (2005: 4). Dua pengertian ini menekankan pada aspek kinerja yang efektif atas pegawai untuk kebutuhan organisasinya, baik saat sekarang maupun yang akan datang melalui pengalaman belajar.

Berkenaan dengan sikap, pertanyaan cukup serius adalah apakah mungkin membangun atau merubah sikap yang relatif permanen dengan sebuah program pelatihan? Atau sikap apa sesungguhnya yang ingin dibangun dari sebuah program pelatihan? Wills (1994) dalam kerangka menjawab pertanyaan pertama lebih suka mendefinisikan pelatihan hanya untuk peningkatan kompetensi pada aspek pengetahuan dan keterampilan saja. Sedangkan Garavan (1997: 4) dalam hal ini menunjukkan bahwa yang dimaksud dengan sikap di sini adalah sikap seseorang terhadap pekerjaannya. Jadi, Garavan lebih cenderung untuk memberikan alternatif atas sikap yang dikembangkan dalam sebuah program pelatihan yang mendasarkannya pada pengalaman belajar tadi.

Garavan (1997: 3) mendefinisikan pendidikan sebagai *"a process or series of activities which aims at enabling an individual*

*to assimilate and develop knowledge, skills, values and understanding that are not simply related to a narrow field of activity, but which allows a broad range problems to be defined, analysis and solved."* Sementara itu pelatihan menurutnya adalah *"a plane and systematic effort to modify or develop knowledge, skills, and attitudes, through learning experiences, to achieve effective performance in an activity or range of activities"* (1997:2). Pemahaman dasar yang dapat diambil dari penjelasan Garavan tersebut jelas bahwa pendidikan merupakan investasi jangka panjang atas individu dalam pekerjaannya. Sementara pelatihan lebih fokus pada kebutuhan mendesak dan kekinian mengenai pekerjaannya. Kiranya hal ini cukup menjawab mengapa pelatihan lebih dipilih untuk mengembangkan kompetensi seseorang yang lebih terkait dengan kebutuhan jawaban atas perubahan-perubahan lingkungan skala kecil dan menengah.

#### **PRINSIP DAN STRATEGI DALAM PELAYANAN KEDIKLATAN**

Program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus dikembangkan sedemikian rupa sehingga sekarang pelayanan menjadi salah satu alat utama dalam melaksanakan strategi untuk memenangkan persaingan. Konsep kepedulian perusahaan atau organisasi untuk memberikan layanan kepada pelanggan didasarkan pada pemahaman mengenai pentingnya peranan pelanggan dalam kelangsungan hidup dan kemajuan organisasi atau perusahaan. Hal ini dikarenakan konsumen merupakan sesuatu hal yang sangat berharga dimana dalam kenyataannya tidak ada satupun organisasi, terutama perusahaan yang mampu bertahan hidup bila ditinggalkan oleh pelanggannya.

Kepedulian terhadap pelanggan dalam manajemen modern telah

dikembangkan menjadi suatu pola layanan yang baik yang disebut sebagai pelayanan prima (*Service Excellence*). Menurut Barata (2004:27), Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan.

Pola pelayanan prima berdasarkan konsep A3, yaitu: *Attitude* (sikap), *Attention* (perhatian), dan *Action* (tindakan). Berikut penjelasan dari ketiga komponen yang nantinya akan dijadikan indikator:

1. *Attitude* (sikap)

Menurut W.J Thomas dikatakan bahwa sikap adalah suatu kesadaran individu yang menentukan perbuatan-perbuatan nyata ataupun yang akan mungkin akan terjadi di dalam kegiatan-kegiatan sosial. Selanjutnya Eagly dan Himmerflab (dalam Barata, 2004:208) menyatakan bahwa, "Sikap adalah kumpulan perasaan, keyakinan dan kecenderungan perilaku yang secara relatif berlangsung lama dan ditujukan kepada orang, ide, objek dan kelompok orang tertentu". Dari definisi tersebut dapat diketahui bahwa sikap meliputi tiga aspek, yaitu keyakinan (aspek kognitif), perasaan (aspek afektif), dan kecenderungan perilaku (aspek kognitif). Menurut Barata (2004:212), pelayanan prima berdasarkan konsep sikap (*attitude*) adalah suatu layanan kepada pelanggan dengan menonjolkan sikap yang baik dan menarik, antara lain meliputi:

a. Melayani pelanggan dengan penampilan yang serasi

Penampilan serasi adalah gaya penampilan seseorang yang ditonjolkan secara fisik dengan memadukan keadaan sosok diri, citra diri, mode, dan kepantasan

atau kepatutan. Penampilan serasi biasanya berhubungan dengan keselarasan atau harmoni antara sosok diri seseorang dengan "keharusan" atau "kebiasaan" atau "kepatutan" dalam berbusana dan berhias.

b. Melayani pelanggan dengan berpikiran positif

Berpikir positif (*positive thinking*) adalah pola pikir yang tidak dipengaruhi oleh praduga buruk, segala sesuatu dihadapi dengan rasional. Pola pikir positif didasarkan atas logika yang sehat. Dalam menghadapi para pelanggan, kita harus selalu berpikir secara positif karena kita tahu bahwa pelanggan adalah salah satu penunjang (*stakeholder*) kelangsungan berdirinya perusahaan atau organisasi. Kita tidak boleh bersikap apriori (buruk sangka), mencari kelemahan, dan memanfaatkan kelemahan pelanggan.

c. Melayani pelanggan dengan sikap menghargai

Menghargai adalah sikap "memanusiakan" dan "menempatkan" diri pelanggan sebagai orang yang paling penting bagi kelangsungan hubungan antara organisasi atau perusahaan dengan mereka. Sikap santun dan ramah disertai tutur kata yang baik adalah wujud penghormatan untuk menghargai pelanggan.

2. *Attention* (perhatian)

Menurut Barata (2004:230), perhatian atau atensi (*attention*) adalah sikap yang menunjukkan kepedulian terhadap sesuatu atau minat seseorang terhadap sesuatu. Kepedulian atau minat seseorang

terhadap sesuatu biasanya muncul karena rasa ketertarikan atau kebutuhan yang terjadi karena ada dorongan dari hatinya atau karena pengaruh situasi yang dihadapinya atau dengan kata lain perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya (Barata, 2004:32).

3. *Action* (tindakan)

Barata (2004:272) mengemukakan bahwa, "Tindakan (*action*) adalah perbuatan atau sesuatu yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk menghasilkan sesuatu". Bila dikaitkan dengan pelaksanaan pelayanan, yang dimaksud dengan tindakan disini adalah upaya-upaya atau perbuatan nyata yang ditujukan untuk memberikan pelayanan yang wajar atau pelayanan yang baik, yang tentunya akan dapat dicapai bila di dalam diri pemberi layanan terdapat *sense of service attitude* dengan mengedepankan perhatian (*attention*) yang ditunjang oleh kemampuan melayani (*service ability*) dan tampilan layanan (*service appearance*) yang baik.

Menurut Modul Pelatihan Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum pelayanan prima terhadap pelanggan berdasarkan pendekatan tindakan (*action*) yaitu "mencatat setiap pesanan atau kebutuhan pelanggan, menegaskan kembali kebutuhan pelanggan, mewujudkan kebutuhan pelanggan, dan menyatakan terima kasih dengan harapan mereka puas".

### LAYANAN BELAJAR BAGI PESERTA DIKLAT DI ERA MILENIAL

Aktifitas dalam diklat adalah belajar. Meskipun peserta didiknya mereka yang sudah memiliki usia dewasa.

Namun begitulah keadaannya, belajar menjadi tugas semua usia. Mereka belajar untuk menjawab kebutuhan dunia kerja yang dihadapi setiap hari. Dengan demikian, layanan utama yang diharapkan seseorang sebagai peserta diklat adalah terbangunnya iklim belajar yang memberikan kepuasan bagi mereka.

Belajar adalah proses yang terdapat dalam kegiatan pelatihan dan pendidikan (Garavan, 1997: 4-5). Konsep belajar sering diungkapkan dalam term belajar sepanjang hayat. Jadi, belajar, lebih luas dan merupakan kebutuhan yang niscaya bagi siapapun dalam hal memenuhi pengembangan dirinya. Bahkan, Garavan lebih lanjut menyebutnya sebagai jantung dari pengembangan diri seseorang, baik dalam karir maupun dalam kehidupan sosialnya. Menurut Mumford (1995:13), pengembangan mencakup perolehan keterampilan serta wawasan atau pengetahuan faktual, yang dapat ditunjukkan seseorang kapanpun. Mereka tahu sesuatu yang mereka tidak tahu sebelumnya (wawasan dan realisasi serta fakta), dan / atau ketika mereka melakukan sesuatu yang mereka tidak bisa lakukan sebelumnya (keterampilan).

Orang dewasa, dipandang memiliki karakteristik khusus dan berbeda dengan karakteristik anak-anak. Karakteristiknya ini menurut para ahli turut mempengaruhi terhadap motivasi dan gaya belajar mereka (Knowles, 1980: 24-38). Pemahaman mengenai hal ini menjadi penting, terutama terkait dengan implementasinya dalam desain sebuah diklat sebagai salahsatu wahana belajar untuk para orang dewasa.

Selain karakteristik khusus tersebut, kemampuan belajar orang dewasa dipandang berkurang, yaitu pada aspek kecepatan belajar, bukan pada daya kecerdasannya. Kemunduran kecepatan belajar tersebut ada kaitannya dengan pertambahan usia yang mengakibatkan beberapa unsur fisiologis seperti

ketajaman pendengaran dan penglihatan mengalami pengurangan.

Karena keterbatasan-keterbatasan tersebut, lembaga diklat perlu melakukan penyesuaian strategi dan model belajar yang relevan dengan keadaan kelayan. Pemahaman ini menjadi penting karena masih muncul stigma bahwa alumni diklat belum dapat memberikan kontribusi yang lebih baik bagi organisasi. Menurut Firman Nugraha (2014; 2016) ada tiga hal yang mempengaruhi kondisi tersebut.

**Pertama** dari aspek pebelajar. Bahwa ia mungkin tidak memandang perlu untuk mengikuti atau belajar dari sebuah program diklat. Hal ini ketika dihubungkan dengan paradigma andragogi. Dalam paradigma ini seorang dewasa bersedia belajar apabila terkait dengan persoalan nyata dengan pekerjaannya. Secara individual, ia mungkin tidak melihat relasi positif antara program diklat dengan kebutuhan pekerjaannya. **Kedua**, dari sisi program diklat. Bahwa Program yang dilaksanakan tidak dilalui dengan analisis kebutuhan yang nyata dari calon peserta diklat. Hal ini akibat dari mentahnya konsep diklat yang dibangun. **Ketiga**, dari aspek organisasi tempat peserta diklat bekerja. Bahwa ada perbedaan harapan antara misi organisasi, individu dengan program diklat yang ditawarkan. Dalam hal ini pada akhirnya secara organisasional mereka menjadi kurang untuk diberdayakan yang berarti juga tidak ada signifikansi dengan pengembangan dirinya baik dari aspek karir maupun kehidupan sosial lainnya.

Gagasan-gagasan di atas menunjukkan bahwa belajar dan pengembangan meliputi seluruh aspek kehidupan seseorang. Kaitannya dengan pelatihan maupun pendidikan, adalah merupakan jalan investasi seseorang maupun organisasi, untuk bersedia belajar sesuai dengan kebutuhannya baik dalam kerangka jangka pendek (temporer) yakni berkenaan langsung

dengan pekerjaan, maupun jangka panjang dalam hal pengembangan dirinya sepanjang hayat. Belajar, baik sebagai konsep maupun aktifitas, menjadi titik temu antara konsep-konsep pelatihan, pendidikan, pengembangan dan belajar. Garavan sebagaimana dikutip Masadeh menegaskan bahwa belajar dalam pelatihan lebih menekankan konsep *learning by doing*, sementara belajar dalam konteks pendidikan menekankan pada konsep *learning by thinking*.

Menurut Knowles (1980: 40) dalam Firman Nugraha, model belajar orang dewasa dikenal dengan andragogy. *Andragogy is therefore, the art and science of helping adults learn*. Andragogi adalah suatu ilmu dan seni dalam membantu orang dewasa belajar. Dilihat dari segi etimologi, andragogi berasal dari bahasa Yunani dengan akar kata *Aner* yang artinya orang untuk membedakannya dengan *paed* yang artinya anak. Gagasan Knowles yang memosisikan andragogi sebagai kutub lawan paedagogi terkoreksi oleh hasil-hasil penelitian berikutnya. Knowles melihat bahwa andragogi sebenarnya merupakan model asumsi yang lain, mengenai pembelajaran yang dapat digunakan di samping model asumsi pedagogi.

Gagasan Knowles tentang perbedaan antara belajar bagi orang dewasa dengan belajar anak-anak dilihat dari segi perkembangan kognitif mereka. Gagasannya ini tampak dipengaruhi oleh pemikiran Carl Roger tentang konsep diri (*self concept*) dalam psikologi kepribadian. Berdasarkan Konsep diri Roger, Knowles (1980: 43-44) mengungkapkan ada empat asumsi dasar yang membedakan andragogi dan pedagogi, yaitu: (1) Perbedaan dalam konsep diri, (2) Perbedaan pengalaman, orang dewasa mengumpulkan pengalaman yang makin meluas, yang menjadi sumber daya yang kaya dalam keadaan belajar. (3) Kesiapan untuk belajar (4) Perbedaan dalam orientasi ke arah kegiatan belajar. Lebih

jelasan penulis kutipkan perbedaan pokok antara pedagogi dan andragogi dalam belajar.

Dari pemikiran Knowles tersebut lahir empat asumsi belajar orang dewasa. *Pertama*, seseorang tumbuh dan matang konsep dirinya bergerak dari ketergantungan menuju kemandirian. Karena kemandirian konsep dirinya, orang dewasa membutuhkan penghargaan orang lain sebagai manusia yang dapat mengarahkan diri sendiri. Apabila dia menghadapi situasi dimana dia tidak memungkinkan dirinya menjadi *self directing* maka akan timbul reaksi tidak senang atau menolak.

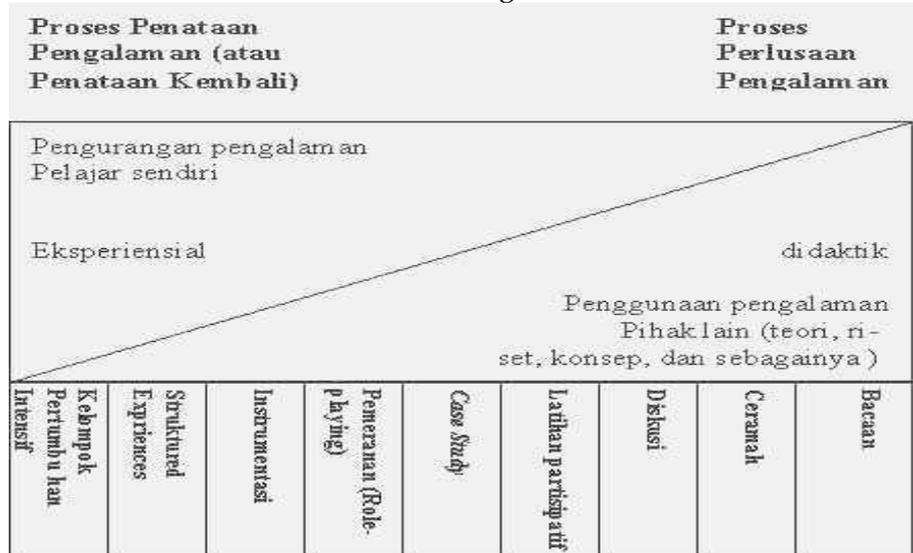
*Kedua*, orang dewasa akan mengumpulkan sejumlah besar pengalaman dimana hal ini menyebabkan dirinya menjadi sumber belajar yang kaya, dan disaat yang sama memberikan dia dasar yang luas untuk belajar sesuatu yang baru. Maka, dalam andragogi lebih dianjurkan untuk mengembangkan teknik pengalaman (*experimental-technique*) seperti teknik diskusi, kerja laborator, simulasi, dan pengalaman lapangan daripada penggunaan teknik *transmittal*.

*Ketiga*, bahwa pendidikan itu bermuara pada pengukuhan eksistensinya di tengah masyarakat, baik secara langsung atau tidak langsung. Berdasar pada asumsi ini, kesiapan untuk belajar orang dewasa kurang ditentukan oleh paksaan akademik dan perkembangan biologisnya, tetapi lebih ditentukan oleh tuntutan-tuntutan tugas perkembangan untuk melakukan peranan sosialnya. Dengan perkataan lain, orang dewasa belajar sesuatu karena membutuhkan tingkatan perkembangan mereka yang

harus menghadapi peranannya baik dilingkungan kerja maupun dilingkungan masyarakat dan keluarga.

*Keempat*, orientasi belajar anak-anak yang berpusat pada mata pelajaran (*subject centered orientation*) sedangkan orientasi belajar orang dewasa cenderung berpusat pada pemecahan masalah kehidupan (*problem centered-orientation*). Hal ini dikarenakan belajar bagi orang dewasa seolah-olah merupakan kebutuhan untuk menghadapi masalah hidupnya.

Menurut Lunandi (1987), proses belajar tersebut, dirinci menjadi seperti terlihat dalam gambar berikut.



**Gambar 3 Kontinum Proses Belajar**  
 (Sumber: Lunandi, 1987: 26)

Widyaiswara dalam memilih metode seharusnya mempertimbangkan aspek tujuan yang ingin dicapai, yang dalam hal ini mengacu pada garis besar program pengajaran yang dibagi dalam dua jenis: *Pertama*, rancangan proses untuk mendorong orang dewasa mampu menata dan mengisi pengalaman baru dengan mempedomani masa lampau yang pernah dialami, misalnya dengan latihan keterampilan, melalui tanya jawab, wawancara, konsultasi, latihan kepekaan, dan lain-lain, sehingga mampu memberi wawasan baru pada masing-

masing individu untuk dapat memanfaatkan apa yang sudah diketahuinya. *Kedua*, Proses pembelajaran yang dirancang untuk tujuan meningkatkan transfer pengetahuan baru, pengalaman baru, keterampilan baru, untuk mendorong masing-masing individu orang dewasa dapat meraih semaksimal mungkin ilmu pengetahuan yang diinginkannya, apa yang menjadi kebutuhannya, keterampilan yang diperlukannya.

Berdasarkan kerucut pengalaman Dale, tampak bahwa pada ceramah peserta hanya mendengarkan. Fungsi bicara hanya sedikit terjadi pada waktu tanya jawab. Sedangkan pada metode diskusi bicara dan mendengarkan adalah seimbang. Sementara itu dalam demonstrasi, peserta sekaligus mendengar, melihat dan berbicara. Sedangkan pada saat latihan praktis peserta dapat mendengar, berbicara, melihat dan mengerjakan sekaligus, sehingga dapat diperkirakan akan menjadi paling efektif. Jadi, pembelajaran orang dewasa desainnya harus lebih mengutamakan latihan praktis, apalagi berkenaan langsung dengan problem-problem pekerjaannya. Jadi, dalam pembelajaran yang aktif sangat dianjurkan untuk menggunakan segenap modalitas pembelajaran yakni penglihatan, pendengaran, membicarakannya. Bagi orang dewasa belajar lebih efektif apabila ia dapat melakukan hal-hal tersebut, dan makin efektif lagi kalau dapat juga mengerjakan (*learning by doing*).

Era millennial adalah era yang menghuninya dominan generasi millennial. Generasi Millennial adalah terminologi generasi yang saat ini banyak diperbincangkan oleh banyak kalangan di dunia diberbagai bidang, apa dan siapa gerangan generasi millennial itu?. Millennials (juga dikenal sebagai Generasi Millennial atau Generasi Y) adalah kelompok demografis (*cohort*) setelah

Generasi X. Peneliti sosial sering mengelompokkan generasi yang lahir diantara tahun 1980 an sampai 2000 an sebagai generasi millennial. Jadi bisa dikatakan generasi millennial adalah generasi muda masa kini yang saat ini berusia dikisaran 15 – 34 tahun.

Studi tentang generasi millennial di dunia, terutama di Amerika, sudah banyak dilakukan, diantaranya yang studi yang dilakukan oleh Boston Consulting Group (BCG) bersama University of Berkley tahun 2011 dengan mengambil tema *American Millennials: Deciphering the Enigma Generation*. Tahun sebelumnya, 2010, Pew Research Center juga merilis laporan riset dengan judul *Millennials: A Portrait of Generation Next*.

Dibanding generasi sebelum, generasi millennial memang unik, hasil riset yang dirilis oleh Pew Research Center misalnya secara gamblang menjelaskan keunikan generasi millennial dibanding generasi-generasi sebelumnya. Yang mencolok dari generasi millennial ini dibanding generasi sebelumnya adalah soal penggunaan teknologi dan budaya pop/musik. Kehidupan generasi millennial tidak bisa dilepaskan dari teknologi terutama internet, *entertainment*/hiburan sudah menjadi kebutuhan pokok bagi generasi ini. Alvara Research Center tahun 2014 menunjukkan Generasi yang lebih muda, 15 - 24 tahun lebih menyukai topik pembicaraan yang terkait musik/film, olahraga, dan teknologi. Sementara generasi yang berusia 25 - 34 tahun lebih variatif dalam menyukai topik yang mereka perbincangkan, termasuk didalamnya sosial politik, ekonomi, dan keagamaan. Konsumsi internet penduduk kelompok usia 15 - 34 tahun juga jauh lebih tinggi dibanding dengan kelompok penduduk yang usianya lebih tua. Hal ini menunjukkan ketergantungan mereka terhadap koneksi internet sangat tinggi.

Kaitannya dengan lembaga diklat, adalah disinyalir saat ini banyak para pegawai yang mengisi formasi paratur merupakan bagian dari generasi millennial. Dimulai dari pengangkatan besar-besaran melalui test CPNS pada tahun 2004 di era Reformasi periode pertama pemerintahan SBY. Meskipun kemudian belakang banyak juga mengangkat dari tenaga honorer namun jumlah yang signifikan masih dikuasai oleh generesai millennial.

Seperti dikemukakan di atas, salah satu ciri paling menonjol dari generis imillennial adalah keakraban mereka dengan internet. Dari sisi ini sudah jelas, lembaga diklat baik dalam layanan belajar maupun dalam layanan prasarana diklat perlu melakukan penyesuaian dengan teknologi yang menyediakan jasa internet. Di mana sumber belajar tidak lagi menjadi monopoli widyaiswara. Mereka para peserta diklat diberikan keleluasaan untuk mencari sumber belajar lainnya melalui internet.

Era millennial disinyalir akan mengoreksi gagasan Knowles tentang gaya belajar orang dewasa. Bagaimanapun perubahan lingkungan akan mempengaruhi cara penyesuaian diri yang dilakukan manusia. Ketika teknologi menjadi panglima dari peradaban maka manusia tinggal memilih apakah menjadi budak teknologi atau menjadi tuan dari teknologi. Jika menjadi budak teknologi artinya kehidupannya sepenuhnya diserahkan kepada teknologi untk mengatur dan menyelesaikan kebutuhannya. Menjadi tuan bagi teknologi artinya memanfaatkan teknologi sesuai dengan kepentingannya. Termasuk dalam kebutuhan belajar.

Salahsatu peran penting kehadiran teknologi dalam pelatihan adalah menyediakan layanan informasi yang semakin terbuka. Kehadiran internet dan sejumlah fasilitas lainnya yang relevan dengan kebutuhan pendidikan dan pelatihan menjadi niscaya. Sisi lainnya

adalah perpustakaan digital. Perpustakaan yang bisa diakses secara virtual dimana peserta diklat cukup tinggal di kelas masing-masing sambil di saat yang sama mengakses perpustakaan.

Selain itu, model diklat juga mesti mengalami terobosan-terobosan yang disesuaikan dengan era millennial ini. Diklat jarak jauh yang dahulu dilakukan dengan menggunakan modul statis dapat diubah dengan menggunakan internet sebagai penghubung bersama. Kelas belajar bukan lagi berupa ruang kelas tiga dimensi melainkan suatu bentuk grup belajar virtual melalui media internet.

Interaksi antara peserta diklat dan widyaiswara dilakukan secara virtual baik secara *synchronus* maupun *asyincronus*. Diklat seperti ini pada beberapa aspek dianggap cukup menjawab kebutuhan peningkatan kuantitas output peserta diklat. Disaat yang sama perlu pembenahan agar mutu yang dicapai tidak berbeda dengan kelas diklat konvensional, bila perlu harus jauh lebih baik.

Diklat era millennial memberikan layanan yang semakin memudahkan bagi para calon peserta diklat. Sekaligus tanpa meninggalkan prinsip diklat yang utama. Diklat memang dilakukan berdasarkan analisis kebutuhan diklat. Namun hal itu juga mestinya dapat dilakukan secara *online*. Sehingga memangkas biaya yang tidak perlu untuk sekedar biaya perjalanan pegawai. Demikian pula halnya lembaga diklat mesti sudah memiliki kurikulum yang teruji dalam menjawab kebutuhan kelayan. Sehingga mereka bisa memilih dan menentukan sendiri jenis diklat apa yang akan diikuti serta dengan pola apa mereka mengikuti diklatnya.

Internet sebagai media media baru memang telah melahirkan banyak perubahan-perubahan dalam kebudayaan manusia. Tidak terkecuali tentunya dalam konteks pembelajaran. Beberapa studi tentang internet dan pembelajaran telah

menunjukkan peran positifnya baik dalam peran sebagai media maupun sebagai lingkungan belajar.

Penelitian yang dilakukan THE WEB-BASED EDUCATION COMMISSION tentang "THE POWER OF THE INTERNET FOR LEARNING" melaporkan bahwa *the Internet is bringing us closer than we ever thought possible to make learning – of all kinds, at all levels, any time, any place, any pace – a practical reality for every man, woman, and child.* Penelitian ini juga dikuatkan oleh European Commission tentang "LEARNING THROUGH THE INTERNET: A REVIEW OF NETWORKED LEARNING" bahwa *'The Internet and other online technologies can be used as an agent or driving force of pedagogical change and educational reform.'* Demikian pula halnya penelitian yang dilakukan oleh Camilla Brändström: tentang "Using the Internet in Education – Strengths and Weaknesses" bahwa *All the teachers in the current study think that the use of the Internet has observable effects on their students.*

Studi-studi itu dapat menjadi *driving force* bagi pemangku kebijakan untuk mengambil sikap mengenai perubahan layanan kediklatan di era millennial. Sebuah terobosan yang menjadi penting untuk dilakukan mengingat tantangan dan beban kerja yang semakin padat. Bagaimanapun dewasa ini efisiensi dan efektifitas menjadi salahsatu karakter yang kuat mempengaruhi pola pikir dan perilaku manusia.

Pegawai yang berprestasi saat ini bukan hanya yang memiliki kinerja tinggi melainkan juga mereka yang mampu memanfaatkan waktunya yang terbatas secara optimal. Teknologilah yang akan membantu mengoptimalkan pencapaian-pencapaian kinerja tersebut. Tentu juga termasuk dalam pemenuhan kebutuhan peningkatan kompetensi selaku pegawai.

Tantangannya adalah ketika menggunakan teknologi internet sebagai bagian penting dalam layanan kediklatan apakah para pemberi layanan yaitu para pegawai di lembaga diklat telah siap? Disamping kesiapan secara pengetahuan dan keterampilan untuk menyesuaikan diri dengan dunia baru, juga kesiapan dari sisi perangkat pendukung. Lebih dari itu, juga bagi beberapa elemen pegawai yang tugasnya telah diambil alih oleh system atau computer harus bersedia untuk dilakukan rotasi bahkan bila perlu pension dini.

## KESIMPULAN

Di era millennial ini lembaga diklat akan dipaksa untuk melakukan penyesuaian diri. Suatu penyesuaian yang dituntut oleh perubahan lingkungan. Kemajuan teknologi informasi yang berbasis pada internet akan mengubah eksistensi dan layanan lembaga diklat dari konvensional menjadi terbarukan.

Layanan utama yang dapat diberikan oleh lembaga diklat adalah mengedepankan prinsip efisiensi dan efektifitas dari mekanisme kediklatan. Internet akan membantu untuk memangkas biaya yang tidak perlu di saat ini. Termasuk di dalamnya layanan kebutuhan belajar peserta diklat yang dapat dikembangkan menuju kelas-kelas virtual. Gaya dan model belajar akan mengikuti perubahan paradigma ini yang akhirnya menciptakan kebudayaan baru dalam belajar. Suatu kebudayaan yang relevan dengan kemandirian belajar orang dewasa.

Ketika layanan diklat semakin mekanis sebagai dampak penggunaan teknologi maka di satu sisi berarti akan menciptakan ruang untuk pemangkasan tenaga manusia. Namun disisi lain alur kerja secara birokratis juga terpengkas yang berarti terjadi penghematan waktu dan biaya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. (2004). *Dasar - Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex. Media Komputindo
- Camilla Brändström. (2011). *Using the Internet in Education - Strengths and Weaknesses*.
- Carey, J. (1992). *Communication as Culture, Essays on Media and Society*. London: Routledge.
- Dayan, D. and Katz, E. (1994). *Media Events, the Live Broadcasting of History*. Cambridge, Mass.
- Elhaitammy, T. (1990). *Service Excellence: Ujung Tombak Bank Marketing. Bank dan Marketing Manajemen*, November - Desember, p.39
- European Commission. (1999). *Learning through the Internet: A Review of Networked Learning*. Harvard University Press.
- <http://alvara-strategic.com/generasi-millennial-indonesia-tantangan-dan-peluang-pemuda-indonesia/>
- Khaldun, Ibn. (2009). *Muqaddimah*. Jakarta: Pustaka Firdaus.
- Lukman, Sampara dan Sugiyanto. (2001). *Sendi Sendi Pelayanan Prima*. STIA LAN Press. Jakarta
- Lunandi, A, G. (1987). *Pendidikan orang dewasa*. Jakarta: Gramedia
- Maddy, Khairul, (2009). *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*, Jakarta: Chama Digit
- Meyrowitz, J. (1986). *No Sense of Place. The Impact of Electronic Media on Social Behavior*. New York: Oxford University Press.
- Nugraha, Firman. (2012). 'Diklat Jarak Jauh: Diskursus Paradigma Diklat Masa Depan' *Medan Diklat*. Edisi 2 Nomor 17. 2012. Medan: Balai Diklat Keagamaan Medan.
- Nugraha, Firman. (2014). 'Motivasi Belajar Orang Dewasa dan Implikasinya pada Penyelenggaraan Diklat' *Andragogi* Vol. 2 No. 2. Jakarta: Pusdiklat Teknis Pendidikan dan Keagamaan.
- Nugraha, Firman. (2014). 'Titik Temu Pendidikan, Latihan dan Belajar' dalam <http://www.balitbangdiklat.kemenag.go.id/6> September 2014. Diakses tanggal 26 September 2017.
- Nugraha, Firman. (2016). 'Learning is Fun dalam Perspektif Pembelajaran Orang Dewasa' *Tatar Pasundan: Jurnal Diklat Keagamaan*. Vol. IX Nomor 26. 2016. Bandung: Balai Diklat Keagamaan Bandung.
- Suwithi, Ni Wayan. (1999). *Pelayanan Prima (Costumer Care)*. Makalah Penataran Guru Akomodasi Perhotelan Pada Pusat Pengembangan Penataran Guru Kejuruan. Jakarta.
- Ritzer, George. (2007). *Sosiologi Ilmu Pengetahuan Berparadigma Ganda*, Disadur oleh Alimandan, Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- The Web-based Education Commission. (2000). *The Power of the Internet for Learning*. Washington, D C.
- Wahjono, SI. (2010). *Manajemen Pemasaran Bank*, Graha Ilmu, Yogyakarta.