Universitas Indonesia Library >> UI - Tesis Membership

Rancangan Silabus Program Pelatihan Berbasis Kompetensi bagi Customer Service di Bank X

Mertha Lidyawati, author

Deskripsi Lengkap: https://lib.ui.ac.id/detail?id=20303505&lokasi=lokal

---

Abstrak

ABSTRAK
Dalam kompetisi perbankan nasional yang semakin meningkat, Bank X harus mempersiapkan sumber daya manusia (SDM) yang handal yang mampu menjalankan fungsi terbaiknya dalam mendukung pencapaian visi, misi, strategi dan target perusahaan. Bank X sebagai lembaga penyedia layanan jasa menjadikan peran Customer Service sebagai ujung tombak pelayanan terhadap pelanggan. Sedemikian pentingnya Customer Service dalam langkah operasional Bank X, maka dirasakan sangat mendesak untuk membangun pelatihan-pelatihan yang berbasis kompetensi. Mencoba menjawab kebutuhan tersebut maka disusun tugas akhir mengenai ?Rancangan Silabus Program Pelatihan Berbasis Kompetensi bagi Customer Service di Bank X?. Dari analisa terhadap program yang dimiliki oleh Bank X, didapatkan hasil bahwa terdapat 3 (tiga) kompetensi yang belum dikembangkan secara optimal yaitu Orientasi Pengembangan Diri, Kemampuan Adaptasi dan Kerjasama Kelompok. Oleh karena itu, disusun silabus pelatihan untuk mengembangkan ketiga kornpetensi tersebut yang berdurasi 16 jam dengan metode kuliah, studi kasus dan simulasi. Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat dihasilkan sistem pelatihan berdasarkan kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang Customer Service di Bank X.