

Rancangan pelatihan sikap dan perilaku positif terhadap pelayanan nasabah pada karyawan Bank XYZ

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20303583&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelayanan pelanggan juga perlu diperhatikan oleh perusahaan yang bergerak di bidang jasa.

Persaingan usaha saat ini begitu ketat, tidak hanya teknologi dan produk, tetapi perusahaan juga dituntut untuk lebih memperhatikan pelayanan. Dalam pelayanan yang sangat diperlukan adalah sikap dan perilaku positif terhadap pelayanan pelanggan. Hal ini bisa terlihat antara lain dari keramahannya, tersenyum dengan tulus, dan gembira saat melayani nasabah. Pelanggan yang berhadapan dengan karyawan yang mempunyai sikap dan perilaku positif ini tentu akan senang dan datang kembali untuk berbisnis dengan perusahaan tersebut.

Bank XYZ adalah Salah satu bank swasta nasional yang cukup besar di Indonesia, mempunyai 780 kantor cabang per 31 Maret 2004 dengan jumlah petugas frontliner lebih dari 7.000 orang.

Manajemen Bank XYZ menyadari bahwa saat ini persaingan semakin ketat dan sudah melibatkan pelayanan dengan sikap dan perilaku positif terhadap pelayanan pelanggan (nasabah) sebagai Salah satu pendukung bisnis. Mereka menyadari dan mengetahui bahwa karyawan yang ada saat ini lebih memperhatikan kecepatan, ketepatan, dan ketelitian.

Berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan sikap dan perilaku positif terhadap pelayanan nasabah pada karyawan Bank XYZ, seperti SMART Reward Program dan Program Assessment Teller Senior (PATS). namun ternyata hasilnya masih belum memuaskan.

Dan hasil wawancara penulis dengan beberapa Pemimpin Cabang dan observasi di lapangan, para karyawan Bank XYZ kurang memiliki sikap dan perilaku positif terhadap pelayanan nasabah, seperti keramahannya, tersenyum dengan tulus, dan gembira saat melayani nasabah.

Adanya tuntutan bisnis dan kesadaran manajemen mengenai pentingnya sikap dan perilaku positif terhadap pelayanan nasabah, serta kondisi karyawan Bank XYZ yang belum memiliki sikap dan perilaku tersebut, penulis menganggap penting untuk memberikan pelatihan. Pelatihan dibuat dengan menyentuh tiga komponen sikap, yaitu kognitif, afeksi, dan perilaku. Dengan adanya pelatihan ini diharapkan sikap dan perilaku karyawan berubah.

Perubahan tersebut diharapkan dapat memberikan manfaat yang berdampak pada bisnis perbankan Bank XYZ. Nasabah makin banyak karena senang berhubungan dengan Bank XYZ, transaksi dan keuntungan semakin meningkat dan hal ini juga berpengaruh pada karyawan.

Pelatihan diberikan satu hari, yaitu pada hari Sabtu, di luar waktu kerja karyawan. Hal ini memberikan kesempatan kepada karyawan melihat hal-hal lain yang juga diperlukan dalam menunjang pekerjaannya. Metode yang digunakan adalah *conférence or discussion*, *classroom training*, dan *simulation method*. Jumlah peserta maksimal lima belas orang dengan seorang pelatih dan seorang fasilitator.

Pelatihan dilanjutkan dengan monitoring hasil. Monitoring menggunakan bantuan buku monitoring. Buku monitoring merupakan buku kontrak pribadi karyawan. Buku monitoring digunakan untuk memantau sikap dan perilaku posmf karyawan terhadap pelayanan nasabah dan untuk umpan baliknya diberikan *coaching* dua minggu sekali.

Jika dari hasil pelatihan ini dapat memunculkan sikap dan perilaku positif terhadap pelayanan nasabah, maka pelatihan dan rangkaian monitoringnya dapat juga dicobakan ke perusahaan dengan kondisi yang sama.