

Program Evaluasi terhadap Efektivitas Training Pelayanan Prima di Bank XYZ

Agus Sugianto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20343544&lokasi=lokal>

Abstrak

Bank XYZ dalam rangka mewujudkan Visi sebagai "Bank Nasional Pilihan Nasabah" dan Misi " Memberikan Kepuasan Pada Nasabah". Memfokuskan perhatian pada tiga strategi vital. Salah satu strategi vital itu adalah manajemen organisasi dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia (SDM). Dalam kaitan dengan kebijakan sumber daya manusia, Bank XYZ menyadari bahwa sebagai perusahaan yang menjual jasa pelayanan publik, kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada nasabah adalah utama. Oleh karena itu gagasan untuk memberikan "Pelatihan Pelayanan Prima" kepada segenap karyawan menjadi prioritas untuk dilakukan. Sejak awal tahun 2000 sampai dengan akhir tahun 2001 pelatihan pelayanan prima yang dilakukan telah mencapai hampir 75 % dari Seluruh pegawai cabang yang ada, atau sejumlah 8.384 orang dari jumlah 11.079 orang. Upaya yang telah dilakukan itu ternyata belum dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara optimal. Hal ini dapat dilihat dari masih rendahnya tingkat kepuasan nasabah atas pelayanan yang diberikan. Alternatif solusi untuk mengetahui efektivitas pelayanan prima dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah dengan rinci dapat dibaca pada bab Evaluasi terhadap efektivitas Pelatihan Pelayanan Prima yang difokuskan pada pengukuran perubahan perilaku peserta sangat tepat untuk dilakukan. Uraian rinci atas desain evaluasi ini dapat dilihat pada bagian akhir tulisan.