

Program sales and service award sebagai upaya peningkatan motivasi pekerja frontline: studi pada Bank X = Sales and service award program as an effort to increase frontline worker motivation: Company X

Zulfi Zuliansyah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20526521&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini tentang implementasi program Sales and Service Award sebagai upaya peningkatan motivasi pekerja frontline dan menjelaskan dampak pelaksanaan program Sales and Service Award di Bank X yang dibahas dari disiplin ilmu Kesejahteraan Sosial. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kondisi karyawan frontline yang memiliki status outsourcing di Bank X dengan usia pensiun sampai 36 tahun, sedangkan untuk karyawan tetap atau back office di Bank X memiliki usia pensiun hingga 56 tahun. Adanya program Sales and Service Award di Bank X ini dapat menjadi salah satu cara untuk membantu karyawan frontline dalam meningkatkan kesejahteraan mereka, melalui pemberian kesempatan untuk mendapatkan reward berupa alih status pada program tersebut sehingga dapat memperpanjang usia pensiun dan mengembangkan karir mereka di Bank X. Pada penelitian ini peneliti melakukan proses pengumpulan data melalui wawancara yang dilakukan secara daring dan secara luring dengan total jumlah informan yakni 6 karyawan yang dipilih dengan teknik purposive sampling. Penelitian ini dilakukan dari bulan Oktober 2021 hingga Juni 2022. Berdasarkan hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa program ini dimulai pada proses seleksi yang dapat diikuti oleh setiap karyawan frontline di masing-masing kantor Bank X. Karyawan frontline dipilih manajemen kantor masing-masing untuk mewakili kantor mereka dalam mengikuti tiga tahap seleksi program ini yang terdiri dari Seleksi tingkat Kantor Cabang, tingkat Kantor Wilayah, dan tingkat Nasional. Pada seleksi tingkat Kantor Cabang dan Kantor Wilayah, seleksi yang digunakan melalui kegiatan role play pemberian pelayanan dan presentasi product knowledge. Lalu untuk seleksi tingkat Nasional, karyawan frontline yang menjadi kandidat akan membuat campaign project berupa video promosi dan hal pelayanan apa saja yang dapat meningkatkan laba Bank X. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa program Sales and Service Award memiliki dampak terhadap motivasi karyawan frontline, karena berdasarkan temuan lapangan maka dapat diketahui dengan adanya program ini dapat memotivasi karyawan frontline seperti karyawan frontline ingin lebih mengembangkan karirnya setelah mendapatkan alih status, karyawan tersebut juga lebih konsisten dan rajin serta semangat dalam bekerja setelah mengikuti program ini. Adanya dampak lain program ini terhadap motivasi karyawan yakni bertambahnya wawasan karyawan, meningkatkan kinerja karyawan frontline dalam memberikan layanan, serta dengan adanya program ini dapat menciptakan role model pemberian layanan bagi karyawan frontline lainnya. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi kontribusi bagi program studi ilmu Kesejahteraan Sosial khususnya pada mata kuliah manajemen sumber daya manusia pada pokok bahasan employee motivation dan performance appraisal.

.....This research is about the implementation of the Sales and Service Award program as an effort to increase the motivation of frontline workers and explains the impact of the implementation of the Sales and Service Award program at Bank X which is discussed from the Social Welfare discipline. This research is motivated by the condition of frontline employees who have outsourcing status at Bank X with a retirement age of up to 36 years, while permanent employees or back office at Bank X have a retirement age of up to 56 years. The existence of the Sales and Service Award program at Bank X can be one way to help frontline

employees improve their welfare, by providing opportunities to get rewards in the form of status transfers in the program so that they can extend their retirement age and develop their careers at Bank X. In this study, researchers carried out the process of collecting data through interviews conducted online and offline with a total number of informants, namely 6 employees who were selected by purposive sampling technique. This research was conducted from October 2021 to June 2022. Based on the results of this study, it can be seen that this program begins in a selection process that can be followed by every frontline employee at each Bank X office. Frontline employees are selected by their respective office management to represent the office. they take part in the three stages of selection of this program which consists of Selection at the Branch Office level, Regional Office level, and National level. In the selection at the Branch Office and Regional Office levels, the selection used was through role play activities, service delivery and product knowledge presentations. Then for the National level selection, frontline employees who become candidates will create a campaign project in the form of promotional videos and what services can increase Bank X's profits. The conclusion of this study shows that the Sales and Service Award program has an impact on the motivation of frontline employees, because based on field findings, it can be seen that this program can motivate frontline employees such as frontline employees who want to further develop their careers after getting a status transfer, these employees are also more consistent and diligent and enthusiastic in working after joining this program. Another impact of this program on employee motivation is increasing employee insight, improving frontline employee performance in providing services, and with this program can create role models for service delivery for other frontline employees. The results of this study are expected to be a contribution to the Social Welfare study program, especially in human resource management courses on the subject of employee motivation and performance appraisal.