

Rancangan program evaluasi pasca pelatihan Excellence Service Quality bagi para supervisor bank X dengan Teori Philips level 3 dan kuesioner menggunakan 360 Feedback

Dewi Soerna Anggraeni, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=94783&lokasi=lokal>

Abstrak

Pelatihan Excellence Service Quality for Supervisor (ESQS) di Bank X adalah salah satu pelatihan service yang menjadi ujung tombak pelayanan nasabah di Bank X. Melalui pelatihan ini Supervisor yang menjabat sebagai Sales officer dan Service Officer atau Kiosk Manager diharapkan mampu menunjukkan perilaku pelayanan yang tmemuaskan nasabah dan mampu berperan sebagai role model bagi bawahan (frontliners), sehingga nasabah semakin puas dan posisi Bank X pada survei MRI tahun 2006 dapat meningkat menjadi peringkat 1 atau maksimal 3 besar.

Menurut teori Jack J. Phillips, evaluasi pelatihan ESQS ini baru sebatas level 1 (Reaction and Planned Action) dan level 2 (Learning). Kedua evaluasi ini masih dinilai kurang memuaskan karena belum terlihat perubahan perilaku yang diharapkan dari peserta. Oleh karena itu perlu dilakukan evaluasi pelatihan selanjutnya yakni evaluasi pelatihan level 3 (job application implementation). Evaluasi level 3 pada pelatihan-pelatihan lain di Bank X biasanya menggunakan 1 orang rater.

Evaluasi oleh 1 orang rater cenderung subjektif, karena memungkinkan munculnya isu-isu like and dislike. Berdasarkan masalah yang terjadi di Bank X, maka Penulis mengusulkan suatu rancangan program evaluasi pelatihan level 3 sesuai teori Jack P. Phillips (job application implementation) ditambah dengan penerapan kuesioner menggunakan 360° Feedback, yang diharapkan mampu memberikan penilaian yang lebih komprehensif, obyektif, dan "kaya".