

Peran Pelatihan dan Pengembangan SDM dalam Membangun Budaya Pelayanan Prima di Bank Konvensional

Cahyo Rachmat Irawan ^{1*}, Bergin Abisal Putra²

^{1,2} Universitas Bhayangkara Jakarta Raya

cahyorachmatirawan@gmail.com , Berginabisal13@gmail.com

* Corresponding Author

ARTICLE INFO

Keywords: service excellence, training, human resource development

Received : 05, June

Revised : 15, June

Accepted: 20, June

©2024 The Author(s): This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

This study aims to analyze the role of training and human resource development in fostering a culture of service excellence in conventional banks. Providing outstanding service is crucial for maintaining customer satisfaction and loyalty in the highly competitive banking industry. Through structured training programs and continuous employee development, banks can enhance their workforce's competencies in delivering efficient and satisfactory services. Well-trained employees can not only handle tasks proficiently but also adapt to evolving customer needs and technological advancements. By investing in training and human resource development, banks can improve service quality, strengthen their competitive edge, and cultivate an organizational culture centered around service excellence, ultimately boosting customer satisfaction and bank reputation.

PENDAHULUAN

Industri perbankan merupakan salah satu sektor yang sangat kompetitif dan terus berkembang. Seiring dengan kemajuan teknologi dan perubahan kebutuhan konsumen, bank-bank dituntut untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan mereka (Maulidya, 2021). Persaingan yang ketat di industri ini memaksa setiap bank untuk tidak hanya fokus pada produk dan layanan yang mereka tawarkan, tetapi juga pada cara mereka berinteraksi dan melayani nasabah. Hal ini penting agar bank tetap relevan dan dapat bersaing di pasar yang dinamis (Febriani, 2019).

Dalam menghadapi persaingan yang ketat tersebut, pelayanan prima menjadi faktor kunci dalam menjaga kepuasan dan loyalitas nasabah (Laely, 2016). Pelayanan yang baik tidak hanya meliputi kecepatan dan keakuratan dalam proses transaksi, tetapi juga mencakup bagaimana bank menangani keluhan, memberikan solusi yang tepat, dan menjaga komunikasi yang efektif dengan nasabah. Bank yang mampu memberikan pengalaman layanan yang positif cenderung memiliki nasabah yang lebih loyal dan puas, yang pada gilirannya dapat meningkatkan reputasi dan kepercayaan terhadap bank

tersebut(Hayati, 2019). Oleh karena itu, investasi dalam peningkatan kualitas pelayanan merupakan langkah strategis yang harus diambil oleh setiap bank untuk tetap unggul dalam persaingan.

Budaya pelayanan prima perlu dibangun dan ditanamkan dalam organisasi perbankan untuk memastikan bahwa setiap interaksi dengan nasabah mencerminkan komitmen bank terhadap kualitas layanan yang tinggi(Oktaviani F, 2022). Salah satu upaya yang efektif untuk membangun budaya ini adalah melalui pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM). Program pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan dapat membantu karyawan memahami pentingnya pelayanan prima dan cara menerapkannya dalam pekerjaan sehari-hari(Nugroho, 2020). Selain itu, pengembangan SDM yang berfokus pada peningkatan keterampilan komunikasi, empati, dan penyelesaian masalah sangat penting untuk memastikan bahwa karyawan mampu memberikan layanan yang memuaskan(Sanadi et al, 2024).

SDM yang terampil dan memiliki kompetensi yang baik merupakan aset berharga bagi bank dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Karyawan yang terlatih dengan baik tidak hanya mampu menangani transaksi dengan efisien, tetapi juga dapat memberikan solusi yang tepat dan cepat terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi nasabah. Kompetensi yang tinggi juga membantu karyawan untuk beradaptasi dengan perubahan kebutuhan nasabah dan perkembangan teknologi di sektor perbankan(Dhyanasaridewi, 2020). Oleh karena itu, investasi dalam pelatihan dan pengembangan SDM bukan hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat daya saing bank di pasar yang kompetitif(Aji et al, 2024).

Pelatihan dan pengembangan SDM bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Dalam konteks perbankan, pelatihan yang efektif dapat mencakup berbagai aspek, mulai dari pemahaman produk dan layanan bank, hingga keterampilan interpersonal seperti komunikasi dan penanganan keluhan nasabah. Selain itu, pengembangan sikap yang positif dan proaktif juga menjadi fokus penting, karena sikap karyawan sangat mempengaruhi pengalaman nasabah dalam berinteraksi dengan bank. Dengan pelatihan yang tepat, karyawan tidak hanya menjadi lebih kompeten secara teknis, tetapi juga lebih siap menghadapi tantangan dan memberikan solusi yang memuaskan bagi nasabah.

Paper ini bertujuan untuk menganalisis peran pelatihan dan pengembangan SDM dalam membangun budaya pelayanan prima di bank konvensional. Analisis ini akan mengeksplorasi bagaimana program pelatihan yang dirancang dengan baik dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Selain itu, penelitian ini juga akan melihat bagaimana pengembangan SDM yang berkelanjutan dapat membentuk budaya organisasi yang berfokus pada pelayanan prima, serta dampaknya terhadap loyalitas nasabah dan reputasi bank. Melalui analisis yang komprehensif, diharapkan paper ini dapat memberikan wawasan yang berharga bagi bank dalam merancang strategi pelatihan dan pengembangan SDM yang efektif.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelatihan dan Pengembangan SDM

Dua konsep penting untuk memaksimalkan potensi dan kemampuan tenaga kerja organisasi adalah pengembangan dan pelatihan sumber daya manusia (SDM). Pelatihan SDM adalah proses yang dirancang untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan karyawan dalam peran mereka saat ini, dengan fokus pada tugas-tugas spesifik dan aspek-aspek praktis. Tujuan utama dari pelatihan adalah untuk membekali individu dengan kompetensi yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan mereka secara lebih efektif dan efisien.

Sebaliknya, pengembangan SDM berfokus pada pertumbuhan dan perkembangan karyawan untuk peran masa depan yang lebih tinggi. Ini mencakup peningkatan kemampuan manajerial dan kepemimpinan, serta mempersiapkan karyawan untuk menghadapi peran yang lebih kompleks. Tujuan utama dari pengembangan adalah untuk memastikan karyawan siap mengambil tanggung jawab yang lebih besar dan berkontribusi pada kesuksesan jangka panjang organisasi.

Fokus dan durasi pelatihan dan pengembangan SDM berbeda secara signifikan. Pelatihan terutama ditujukan untuk meningkatkan kemampuan saat ini, sementara pengembangan berorientasi pada kemajuan jangka panjang. Pelatihan biasanya menekankan pada peran spesifik karyawan, dengan fokus pada peningkatan kinerja dalam fungsi mereka saat ini. Di sisi lain, pengembangan lebih selaras dengan perencanaan organisasi dan karier, yang bertujuan untuk mempersiapkan karyawan untuk tanggung jawab yang lebih senior di masa depan. Mengenali perbedaan ini sangat penting bagi organisasi untuk mengoptimalkan manajemen SDM dan menerapkan strategi yang mendorong kesuksesan bersama dan pertumbuhan karyawan.

Budaya Pelayanan Prima

Budaya Pelayanan Prima adalah suatu konsep yang terkait dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi kepada pelanggan. Berikut adalah beberapa ciri-ciri organisasi yang telah menerapkan budaya pelayanan prima:

1. Setiap Karyawan Memahami Tujuan Organisasi: Setiap karyawan memahami tujuan organisasi dan peran mereka dalam kegiatan operasionalnya. Pemahaman ini memungkinkan mereka untuk berkolaborasi secara efektif dan fokus pada tujuan bersama.
2. Menghargai Keberadaan Setiap Orang: Organisasi yang mengembangkan budaya keunggulan layanan memprioritaskan nilai setiap individu dalam organisasi. Mereka memberikan kesempatan dan dorongan bagi karyawan untuk mengembangkan potensi mereka, yang meningkatkan kepuasan dan motivasi karyawan.
3. Fokus Utama adalah Melayani Pelanggan: Fokus utama adalah melayani pelanggan (masyarakat) dengan memberikan pelayanan yang prima. Organisasi ini memahami bahwa pelanggan adalah pusat dari semua kegiatan dan berupaya untuk memuaskan kebutuhan mereka.

4. Kerjasama Tim adalah Budaya Kerja Sehari-hari: Kerjasama tim adalah budaya kerja sehari-hari di organisasi yang menerapkan budaya pelayanan prima. Hal ini memungkinkan pegawai untuk bekerja sama dan berbagi pengetahuan untuk mencapai tujuan yang lebih baik.
5. Para Pemimpin Terlibat Penuh: Para pemimpin sepenuhnya terlibat dalam program dan inisiatif yang terkait dengan pelayanan prima. Hal ini memungkinkan mereka untuk memimpin dan mengarahkan pegawai dengan lebih efektif.

Dengan menerapkan budaya pelayanan prima, organisasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan meningkatkan kesuksesan bisnis.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk mengeksplorasi implementasi pelatihan dan pengembangan SDM dalam membangun budaya pelayanan prima di salah satu bank konvensional di Indonesia. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan manajer sumber daya manusia, manajer operasional, dan karyawan yang terlibat langsung dalam pelayanan nasabah. Selain itu, observasi non-partisipan juga dilakukan untuk mengamati proses pelayanan dan interaksi karyawan dengan nasabah. Data sekunder seperti dokumen perusahaan, laporan tahunan, dan materi pelatihan juga dikaji untuk melengkapi informasi. Analisis data dilakukan dengan menggunakan teknik pengodean dan kategorisasi untuk mengidentifikasi tema-tema utama dan pola-pola yang muncul dari data yang dikumpulkan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pentingnya Pelayanan Prima dalam Industri Perbankan

Pelayanan prima memiliki peran yang sangat penting dalam industri perbankan. Berikut adalah beberapa alasan mengapa pelayanan prima sangat diperlukan (Martiniasih et al, 2022):

1. Meningkatkan Kepuasan Nasabah: Pelayanan prima bertujuan untuk memberikan rasa puas terhadap nasabah, sehingga pelanggan merasa dirinya dihargai dan kebutuhan serta harapan mereka terpenuhi.
2. Meningkatkan Loyalitas Nasabah: Dengan memberikan pelayanan prima, bank dapat meningkatkan loyalitas nasabah. Nasabah yang puas akan menjadi setia dan loyal terhadap bank, yang pada akhirnya akan meningkatkan citra bank dan keberlangsungan hidup bank.
3. Meningkatkan Kompetensi: Pelayanan prima memerlukan keahlian dan kapabilitas yang lebih tinggi dibandingkan industri lain. Oleh karena itu, perbankan Indonesia harus memiliki kompetensi ini untuk tetap eksis dalam persaingan ASEAN dan global.
4. Meningkatkan Kualitas Pelayanan: Pelayanan prima memerlukan kualitas pelayanan yang terbaik. Dalam persaingan industri perbankan, bank harus menyediakan pelayanan yang terbaik agar mampu bersaing. Pelayanan

prima juga membantu meningkatkan awareness kepekaan konsumen terhadap suatu layanan.

5. Meningkatkan Keuntungan Perusahaan: Pelayanan prima dapat meningkatkan keuntungan perusahaan dengan meningkatkan kepuasan nasabah dan meningkatkan loyalitas mereka. Hal ini juga membantu meningkatkan citra bank dan keberlangsungan hidup bank.
6. Meningkatkan Kemampuan Analisis: Pelayanan prima memerlukan analisis beberapa dimensi terkait dengan pelayanan, seperti transparansi, konsistensi, dan kejelasan prosedur. Hal ini membantu meningkatkan kemampuan analisis pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan.
7. Meningkatkan Kemampuan SDM: Pengelolaan SDM akan menjadi hal yang sangat penting dalam menghadapi ASEAN Integration Banking Framework. Pelayanan prima memerlukan keahlian dan kapabilitas yang lebih tinggi, sehingga pengelolaan SDM harus dilakukan dengan baik.

Konsep Pelatihan dan Pengembangan SDM

Tujuan dari pendidikan dan pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) adalah untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, dan etos kerja karyawan, yang memungkinkan mereka untuk melakukan tugas dan membuat keputusan dengan lebih efektif. Pelatihan didefinisikan sebagai upaya untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap karyawan, yang memungkinkan mereka untuk menyelesaikan tugas dan menindaklanjutinya dengan lebih efisien (Gustiana et al., 2022). Sebaliknya, pengembangan SDM melibatkan peningkatan produktivitas, pengetahuan, dan moral karyawan secara sistematis dan berkelanjutan. Kedua aspek tersebut sangat penting untuk mengembangkan tenaga kerja yang kompeten dan mampu menghadapi tantangan dalam lingkungan kerja yang dinamis.

Tujuan utama dari pelatihan adalah untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam jangka pendek dan untuk peran tertentu dengan meningkatkan kompetensi mereka. Sebaliknya, tujuan pengembangan SDM adalah untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan, dan sikap karyawan, sehingga mereka dapat bekerja lebih efektif dan efisien untuk mencapai tujuan perusahaan. Metode pelatihan dapat berupa ceramah, diskusi kelompok, studi kasus, permainan bisnis, simulasi, pembelajaran berbasis proyek, pembelajaran berbasis masalah, dan pembelajaran berbasis tindakan. Sementara itu, pengembangan SDM dapat dilakukan melalui in-house training di dalam organisasi atau outbound training di luar organisasi.

Proses pelatihan biasanya melibatkan beberapa tahap, seperti Pelatihan Lintas Fungsional, Pelatihan Keterampilan, Pelatihan Ulang, Pelatihan Tim, Pelatihan Kreativitas, Pelatihan Bahasa, dan Pelatihan Teknologi (Suryani, 2023). Manfaat pelatihan dan pengembangan SDM bagi perusahaan antara lain adalah peningkatan produktivitas karyawan, peningkatan kualitas produk atau layanan, dan peningkatan loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Namun, pelaksanaan pelatihan dan pengembangan SDM sering kali menghadapi tantangan, seperti perbedaan persepsi antara manajemen dan karyawan, sumber daya yang terbatas, dan kebutuhan untuk memperluas cakupan pelatihan. Terlepas dari tantangan-

tantangan tersebut, pelatihan dan pengembangan SDM merupakan proses yang krusial untuk meningkatkan kinerja dan kapabilitas karyawan, serta kualitas produk atau jasa yang dihasilkan perusahaan.

Implementasi Pelatihan dan Pengembangan SDM dalam Membangun Budaya Pelayanan Prima di Bank Konvensional

Implementasi pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) dalam membangun budaya pelayanan prima di bank konvensional sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan nasabah (Mustika, 2021). Berikut adalah beberapa langkah yang dapat diambil untuk melaksanakan pelatihan dan pengembangan SDM dalam membangun budaya pelayanan prima di bank konvensional:

1. Pengembangan Karyawan Baru:
Rekrutment yang efektif: Bank konvensional harus melakukan rekrutment yang efektif untuk mencari karyawan yang memenuhi kriteria yang diharapkan oleh bank. Model rekrutment yang dapat digunakan adalah walk-in interview dan campus hiring (Mustika, 2021).
2. Pelatihan Karyawan:
Pelatihan yang berfokus pada pelayanan prima: Pelatihan harus berfokus pada pelayanan prima dan memberikan karyawan pengetahuan tentang bagaimana memberikan pelayanan yang bermutu tinggi, istimewa, dan prima. Pelatihan dapat dilakukan dengan menggunakan metode audio visual, diskusi, dan penggunaan form feedback untuk pengajar (Ellyanawaty et al, 2022).
3. Pengembangan Karyawan:
Pengembangan karyawan melalui pendidikan dan pelatihan: Pengembangan karyawan melalui pendidikan dan pelatihan sangat penting untuk meningkatkan kualitas SDM. Pelatihan harus berfokus pada meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang prima (Apriliana, 2021).
4. Pengawasan dan Evaluasi:
Pengawasan dan evaluasi pelatihan: Pengawasan dan evaluasi pelatihan sangat penting untuk mengetahui efektifitas pelatihan dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Pengawasan dan evaluasi dapat dilakukan dengan menggunakan metode penilaian yang standar dan berbasis data.
5. Kultur Organisasi:
Meningkatkan kultur organisasi: Meningkatkan kultur organisasi yang mendukung pelayanan prima sangat penting untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Kultur organisasi yang mendukung pelayanan prima dapat ditingkatkan dengan memberikan penghargaan dan insentif kepada karyawan yang memberikan pelayanan yang prima (Hasna & Mulyanti, 2023).

6. Fasilitas dan Teknologi:

Fasilitas dan teknologi yang memadai: Fasilitas dan teknologi yang memadai sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Bank konvensional harus memiliki fasilitas dan teknologi yang memadai untuk memberikan pelayanan yang prima.

KESIMPULAN

Sebagai penutup, pelatihan dan pengembangan SDM memainkan peran krusial dalam membangun budaya pelayanan prima di bank konvensional. Melalui pelatihan yang terstruktur dan pengembangan berkelanjutan, bank dapat meningkatkan kompetensi karyawan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan dan efisien. Karyawan yang terlatih dengan baik tidak hanya mampu menangani berbagai tugas dengan lebih baik tetapi juga dapat beradaptasi dengan perubahan kebutuhan nasabah dan perkembangan teknologi di industri perbankan. Dengan demikian, investasi dalam pelatihan dan pengembangan SDM bukan hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat daya saing bank di pasar yang kompetitif.

Keberhasilan implementasi pelatihan dan pengembangan SDM dalam membangun budaya pelayanan prima bergantung pada komitmen dan strategi yang diterapkan oleh bank. Hal ini mencakup rekrutmen yang efektif, pelatihan yang relevan, pengawasan yang kontinu, dan evaluasi yang berkelanjutan untuk memastikan bahwa karyawan selalu berada dalam kondisi terbaik untuk melayani nasabah. Dengan fokus yang kuat pada pengembangan SDM, bank dapat memastikan bahwa setiap interaksi dengan nasabah mencerminkan komitmen terhadap pelayanan prima, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah, serta memperkuat reputasi bank di mata publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aji, G. S., & Mala, I. K. (2024). Meningkatkan Kualitas SDM Untuk Mencapai Keunggulan Kompetitif Perusahaan di Era Digital: Tren, Inovasi, dan Tantangan. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif*, 2(3), 01-17.
- Apriliana, S. D., & Nawangsari, E. R. (2021, October). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (sdm) berbasis kompetensi. In *FORUM EKONOMI: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi* (Vol. 23, No. 4, pp. 804-812).
- Dhyanasaridewi, I. G. A. D. (2020). Analisis digitalisasi industri, penciptaan kesempatan kerja dan tingkat pengangguran terbuka di Indonesia. *Kompleksitas: Jurnal Ilmiah Manajemen, Organisasi Dan Bisnis*, 9(01), 21-29.
- Ellyanawaty, N. E. E. R. N., Rahayu, E., & Utama, D. B. (2022). Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Bank BRI Melalui BRI Corporate University. *Jurnal Aplikasi Bisnis*, 19(1).
- Febriani, N., & Dewi, W. W. A. (2019). *Perilaku konsumen di era digital: Beserta studi kasus*. Universitas Brawijaya Press.

- Gustiana, R., Hidayat, T., & Fauzi, A. (2022). Pelatihan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Suatu Kajian Literatur Review Ilmu Manajemen Sumber Daya Manusia). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(6), 657-666.
- Hasna, N., & Mulyanti, D. (2023). Analisis Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Melalui Pelatihan Pada Bank Syariah Indonesia. *MUQADDIMAH: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*, 1(2), 194-208.
- Hayati, I., & Siregar, YYY (2019). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Kantor Cabang Pembantu Padang Bulan Medan). *AGHNIYA: Jurnal Ekonomi Islam*, 1 (2), 234-250.
- Laely, N. (2016). Analisis pengaruh kepercayaan dan harga terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pada pt. telkomsel di kota kediri. *JMM17: Jurnal Ilmu ekonomi dan manajemen*, 3(02).
- Martiniasih, P. M., & Trimurti, C. P. (2022). PELAYANAN PRIMA DI DUNIA PERBANKAN. In *Seminar Ilmiah Nasional Teknologi, Sains, dan Sosial Humaniora (SINTESA)* (Vol. 5).
- Maulidya, G. P., & Afifah, N. (2021). Perbankan dalam era baru digital: menuju bank 4. 0. In *Proceeding Seminar Bisnis Seri V* (pp. 278-288).
- Mustika, M., & Apriani, I. (2021). Analisis Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (Study Kasus: PT. BTPN Tbk Kantor Cabang Jambi). *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 5(2), 572-577.
- Nugroho, Y. A. B. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Mengelola SDM Secara Profesional*. Penerbit Universitas Katolik Indonesia Atma Jaya.
- Oktaviani, F. (2022). Kegiatan kehumasan dalam menerapkan budaya perusahaan. *Paparan: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 4 (2), 156-170.
- Sanadi, P. Y. F., Fatmawada, S., & Djunaedi, D. (2024). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN BIAK NUMFOR. *Gema Kampus IISIP YAPIS Biak*, 19(1), 55-71.
- Suryani, S., & Rindaningsih, I. (2023). Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. *PERISAI: Jurnal Pendidikan dan Riset Ilmu Sains*, 2(3), 363-370.