

# PELAKSANAAN PELATIHAN DAN PENGEMBANGAN SDM DIVISI COSTUMER SERVICE DI PT. BANK LAMPUNG KCP NATAR

**Fitriana, Selvia Nuriasari**  
IAIN Metro Lampung  
[selviasari7@gmail.com](mailto:selviasari7@gmail.com)

## **Abstract**

*PT. Bank Lampung KCP Natar there are competent humant resources in their fields and to get that, HRM training and development is routinely implemented especially to the customer service division as one of the front office that directly serves customers or prospective customers. This research is a field research and this research is descriptive qualitative. Primary data sources are Edwin Mayardo as supervisor and Eka Putri Lestari as an employee CS division at PT. Bank Lampung KCP Natar. The conclusion in this study is the implementation of HRM training and development of CS division at PT. Bank Lampung KCP Natar is held regularly with the aim of satisfying customers or prospective customers by providing quality services. HR training and development methods in the CS division are simulation methods, role playing and job rotation. Types of training and HR development in the CS division are skills training and retraining. After attending training and developing customer service HR is expected to satisfy customers or prospective customers by providing high quality service attending training and developing HR, CS is expected to satisfy customers or prospective customers by providing high quality services.*

**Keyword :** *customer services, training and human resources development*

## **Abstrak**

PT Bank Lampung KCP Natar tentunya memiliki SDM yang kompeten di bidangnya yang telah mendapatkan pelatihan dan pengembangan SDM secara rutin, terutama SDM divisi *customer service* sebagai salah satu *front office* utama yang secara langsung melayani nasabah atau calon nasabah. Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dan bersifat deskriptif kualitatif. Sumber data primernya yaitu Edwin Maylardo sebagai supervisor dan Eka Puji Lestari sebagai karyawan divisi customer service di PT. Bank Lampung KCP Natar. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah pelaksanaan pelatihan pengembangan SDM divisi *customer service* di PT.

Bank Lampung KCP Natar diadakan secara berkala dengan tujuan dapat memuaskan nasabah atau calon nasabah dengan cara memberikan pelayanan berkualitas. Metode pelatihan dan pengembangan SDM pada divisi CS adalah metode simulasi, bermain peran dan *job rotation*. Jenis pelatihan dan pengembangan SDM pada divisi *customer service* yaitu pelatihan *skill* dan pelatihan ulang. Setelah mengikuti pelatihan dan pengembangan SDM *customer service* diharapkan mampu memuaskan nasabah/ calon nasabah dengan cara memberikan pelayanan berkualitas tinggi.

**Kata kunci :** *customer service*, pelatihan dan pengembangan SDM

## A. Pendahuluan

PT. Bank Lampung KCP Natar, tentunya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dan salah satunya upayanya adalah melaksanakan pelatihan dan pengembangan SDM kepada seluruh divisi karyawan khususnya divisi *customer service* yang menjadi *front office* dalam meyakinkan masyarakat untuk memanfaatkan produk dan jasa yang ditawarkan bank. Maka pelatihan dan pengembangan SDM Divisi *customer service* sangat diperlukan mengingat *customer service* harus dapat memberikan dan melayani nasabah secara cepat, tegas, tetapi juga tetap ramah sehingga nasabah merasa nyaman dan dihargai.

Eka Puji Lestari sebagai *customer service* di PT. Bank Lampung KCP Natar menjelaskan bahwa pelatihan diberikan secara berkala dengan tujuan mampu melayani masyarakat secara maksimal,<sup>1</sup> meskipun masih cukup banyak nasabah atau calon nasabah yang mengkritisi pelayanan CS. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang pelaksanaan pelatihan dan pengembangan SDM divisi *customer service* di PT. Bank Lampung KCP Natar.

## B. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan pelatihan dan pengembangan SDM divisi *customer service* di PT. Bank Lampung KCP Natar?

---

<sup>1</sup> Wawancara dengan Ibu Eka Puji Lestari sebagai *Customer Service* di PT. Bank Lampung KCP Natar, 12 Juli 2019

### C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan mengetahui tentang gambaran pelaksanaan pelatihan dan pengembangan SDM divisi *customer service* di PT. Bank Lampung KCP Natar. Penelitian ini dapat dijadikan masukan dan evaluasi bagi karyawan divisi *customer service* dan manajemen SDM pada PT. Bank Lampung KCP Natar terkait pelaksanaan penelitian dan pengembangan SDM, dan menjadi warna dalam pengembangan ilmu manajemen SDM mengenai pelatihan dan pengembangan SDM.

### D. Kajian Pustaka

#### 1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Malayu S.P. Hasibuan mendefinisikan manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan sdm secara efektif dan efisien bertujuan agar terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat,<sup>2</sup> sedangkan Flippo mendefinisikan sebagai proses POC atas fungsi pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, integrasi, pemeliharaan dan pemutus hubungan kerja agar tujuan-tujuan individu, organisasi, dan masyarakat dapat dicapai.<sup>3</sup>

#### 2. Pelatihan dan Pengembangan SDM

##### a. Pengertian Pelatihan dan Pengembangan SDM

Ivancevich mendefinisikan pelatihan sebagai usaha peningkatan kinerja karyawan akan pekerjaan yang sekarang dan dimasa depan.<sup>4</sup> Pengembangan karyawan sendiri menurut Singodimejo memiliki arti proses persiapan individu-individu dalam memikul tanggung jawab di organisasi, dengan melakukan peningkatan kemampuan intelektual bertujuan agar dapat melaksanakan pekerjaan yang lebih baik.<sup>5</sup> Wexley dan Latham mendefinisikan pelatihan dan pengembangan SDM sebagai upaya terencana organisasi memfasilitasi karyawan mempelajari perilaku yang berkaitan dengan pekerjaan. Istilah *perilaku* meliputi

---

<sup>2</sup>M. Nazar Almasri, "*Manajemen Sumber Daya Manusia: Implementasi Dalam Pendidikan Islam*". Vol.19, No.2, Juli-Desember 2016, h.136

<sup>3</sup>Marwansyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.3

<sup>4</sup>Edi Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Kencana, 2009), h.67

<sup>5</sup>Edi Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, h. 61-62

pengetahuan dan keterampilan karyawan yang didapat dari praktik atau pengalaman langsung.<sup>6</sup> Maka dapat disimpulkan bahwa pelatihan dan pengembangan SDM adalah upaya organisasi dalam meningkatkan kualitas SDM dengan meningkatkan kemampuan intelektual dan keterampilan agar mampu menjalankan pekerjaan secara baik dan bertanggungjawab.

**b. Tujuan Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan SDM**

Waxley dan Latham mengatakan bahwa tujuan pelatihan dan pengembangan SDM adalah : 1) meningkatkan kesadaran individu; 2) meningkatkan keterampilan individu dalam satu bidang keahlian atau lebih; dan/atau 3) meningkatkan motivasi individu dalam melaksanakan pekerjaannya dengan memuaskan.<sup>7</sup>

**c. Manfaat Pelatihan dan Pengembangan SDM**

Sondang P. Siagian menjelaskan beberapa manfaat pelatihan dan pengembangan SDM dalam organisasi yaitu antara lain membantu membuat keputusan lebih baik, meningkatkan kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan, meningkatkan kemampuan mengatasi stres, frustrasi dan konflik dan memperbesar rasa percaya diri, meningkatnya kepuasan kerja, meningkatkan kemandirian dan mengurangi ketakutan menghadapi tugas-tugas baru di masa depan.<sup>8</sup>

**d. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan SDM**

faktor - faktor yang mempengaruhi pelatihan dan pengembangan SDM yang akan menghasilkan kinerja SDM yang efektif dan efisien, yaitu: 1) dukungan manajemen puncak, 2) komitmen para spesialis dan generalis dalam pengelolaan sumber daya manusia, 3) perkembangan teknologi, 4) kompleksitas organisasi, 5) gaya belajar, dan 6) kinerja fungsi-fungsi manajemen SDM lainnya.<sup>9</sup>

---

<sup>6</sup>Marwansyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia.*, h.153

<sup>7</sup>*Ibid.*, h. 156

<sup>8</sup>Sondang P. Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia.*, h.184-185

<sup>9</sup>Marwansyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia.*, h.156-157

**e. Jenis-jenis Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan SDM<sup>10</sup>**

1) Pelatihan Keahlian (*skill training*)

Program pelatihan yang sederhana dan kriteria penilaiannya berdasarkan pada sasarannya.

2) Pelatihan Ulang (*re-training*)

Pelatihan ulang adalah memberikan karyawan keahlian-keahlian yang dibutuhkan agar mampu menghadapi tuntutan kerja yang berubah-ubah.

3) Pelatihan Lintas Fungsional (*croos functional training*)

Pelatihan ini bertujuan agar karyawan mampu melakukan aktivitas kerja dibidang lain.

4) Pelatihan Tim (*apprenticeships*)

Pelatihan yang dbagi berdasarkan satuan tugas seperti tim manajemen, tim riset dan satuan tugas temporer yang bekerja sama demi tujuan bersama.

5) Pelatihan kreativitas (*creativity training*)

Pelatihan ini disebut dengan *brainstroming* yaitu para partisipan diberikan peluang untuk mengeluarkan gagasan se bebas mungkin.

**f. Metode Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan SDM**

1) Latihan di Tempat Kerja (*On the Job Training*) Pelatihan dilakukan dalam pengaturan pekerjaan yang sebenarnya.

2) *Understudying* Instruksi satu lawan satu, langsung, dibimbing oleh karyawan yang berpengalaman atau penyelia (supervisor).

3) Rotasi Pekerjaan (*Job rotation*) Peserta pelatihan dirotasi secara sistematis antara beberapa pekerjaan, tugas kerja, komite penugasan, dll.

4) Magang (*Apprenticeships*) Menggabungkan instruksi di tempat kerja dengan kelas dan instruksi toko; campuran pelatihan di tempat dan di luar lokasi.

---

<sup>10</sup>R.Ati Haryati, "Analisis Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengemangan Karyawan: Studi Kasus Pada PT Visi Sukses Bersama Jakarta", Widya Cipta, Vol. 3, No.1, Maret 2019, h.92

- 5) Simulasi (*Simulation*) Pelatihan dilakukan dalam lingkungan buatan yang dirancang untuk mereproduksi atau meniru tugas pekerjaan yang dipilih
- 6) Pelatihan ruang depan (*Vestibule training*) Praktik peserta pelatihan dengan peralatan pabrik nyata yang dipasang di area pelatihan terpisah; digunakan terutama untuk melatih pekerja produksi.
- 7) Peralatan Simulator (*Equipment Simulators*) Praktik peserta pelatihan dengan peralatan buatan.
- 8) Bermain peran (*Role playing*) Seperti bermain tanpa naskah, peserta pelatihan ditugaskan peran dan memerankannya; paling berguna untuk pelatihan keterampilan interpersonal (termasuk mengawasi dan menjual)
- 9) Pemodelan peran perilaku (*Behavior role modeling*) Variasi permainan peran di mana peserta pelatihan mengamati model keterampilan sebelum memainkan peran itu sendiri.
- 10) Dalam Keranjang (*In-Basket*) Tekankan pengambilan keputusan dan pemecahan masalah; peserta pelatihan mengambil peran manajemen dan menyerahkan

### 3. *Customer Service*

#### a. *Pengertian Customer Service*

Philip Kotler dan Gary Armstrong dalam bukunya "*Marketing An Introduction*", mendefinisikan *customer service* adalah: pelayanan pelanggan yaitu segala aktivitas yang ditawarkan kepada pihak lain yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan produk atau sejenisnya tetapi secara langsung atau tidak berhubungan erat dengan produk.

#### b. *Peran Customer Service*

Peran CS itu ada tiga yaitu penguasaan informasi, intonasi suara dan komunikasi yang dilakukan kepada pelanggan. Berikut penjelasannya :

*Pertama*, penguasaan informasi meliputi *product knowledge*, penguasaan terhadap keluhan yang timbul, dan penguasaan sistem atau cara memberikan solusi. *Kedua*, intonasi suara meliputi gaya bahasa,

lemah lembut dan kejelasan artikulasi. *Ketiga*, komunikasi kepada pelanggan meliputi sopan berbicara, penggunaan bahasa dan tata cara menghormati pendapat pelanggan<sup>11</sup>

Standar pelayanan *customer service* dalam menghadapi nasabah yang *complain* adalah *customer service* melihat titik keluhan dan memberikan penjelasan serta perhatian serta pengertian. Informasi yang diberikan *customer service* harus jelas dan lengkap agar tidak memakan waktu yang lama.<sup>12</sup>

#### c. Tanggung Jawab *Customer service*

*Customer service* harus menjaga tanggung jawab agar tidak berdampak buruk bagi perusahaan.<sup>13</sup> Adapun tanggungjawab CS antara lain : bertanggung jawab kepada pemimpin, memperbaiki kualitas operasi dan layanan bank yang telah ada dan yang akan diterapkan secara efektif, berkoordinasi dan bekerja sama dengan bagian lain dalam memproses dan meningkatkan kualitas layanan, penghubung antara nasabah dengan bagian-bagian terkait yang di atas wewenangnya, menjamin hubungan yang baik dan memuaskan bagi para nasabah, dan menginformasikan semua produk dan jasa bank serta manfaat dan keuntungannya bagi nasabah.<sup>14</sup>

#### 4. Bank Pembangunan Daerah (BPD )

Bank Pembangunan Daerah (BPD) awalnya memiliki arti sebagai bank yang dalam wewenang atau milik pemerintah daerah, yang kemudian tidak lagi kepemilikan sahamnya tidak lagi menjadi milik pemerintah, tetapi juga institusi non pemerintah dan masyarakat.<sup>15</sup>

---

<sup>11</sup>Victor Marulitua Lumbantobing, "Peranan Komunikasi *Customer service* Terhadap Kepuasan Pelanggan Lintas Semesta Surabaya", Vol.IX, No.1, Maret 2015, h.16

<sup>12</sup>Vinny Ribka Bolang, James D.D Massie, Agus Supandi Soegoto, "Peran Pelayanan Teller dan *Customer service* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado", Jurnal EMBA, Vol.3, No.3, September 2015, h.1133

<sup>13</sup>Sulistiono Sulistiono, Thesis: "Tinjauan Kinerja Unit *Customer Service* Dalam Upaya Untuk Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah Pada PT. Bank Mandiri TBK Kantor Cabang Pembantu Cisarua-Bogor" (Bogor: Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan Bogor, 2018, h. 17.

<sup>14</sup>Sulistiono Sulistiono, Thesis: "Tinjauan Kinerja...", h. 17.

<sup>15</sup>Titik Purwanti dan Nawang Kalbuana, "Pengaruh Profitabilitas, Likuiditas, Leverage, Ukuran Perusahaan, dan Kepemilikan Institusional Terhadap *Financial Statement Disclosure* Bank Pembangunan Daerah Indonesia", Magistra, Vol.28, No.97, September 2016, h.12

## E. Metode Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian yang mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan sesuatu unit sosial dan salah satunya adalah lembaga,<sup>16</sup> yaitu PT. Bank Lampung KCP Natar, Kabupaten Lampung Selatan, Lampung, yang bersifat deskriptif, yaitu memberikan gambaran dengan kata - kata mengenai pelaksanaan pelatihan dan pengembangan SDM divisi *customer service* di PT. Bank Lampung KCP Natar.

### 1. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer disini adalah sumber pertama yang memberikan data seperti dokumen,<sup>17</sup> yaitu Edwin Maylardo sebagai supervisor dan Eka Puji Lestari sebagai karyawan divisi *customer service* di PT. Bank Lampung KCP Natar. Adapun sumber data sekunder antara lain dokumen historis yang murni,<sup>18</sup> yang berkaitan dengan penelitian ini antara lain: buku Sumadi Suryabrata dengan judul *Metodologi Penelitian* dan buku Burhan Bungin dengan judul *Metode Penelitian Kualitatif*.

### 2. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan wawancara, dokumentasi dan observasi. Disini peneliti mewawancarai Edwin Maylardo sebagai *supervisor* dan Eka Puji Lestari sebagai *customer service* di PT. Bank Lampung KCP Natar. Adapun wawancaranya bebas terpimpin. Dokumentasi adalah mengumpulkan data tertulis yang aktual dan sesuai dengan masalah penelitian ini,<sup>19</sup> antara lain profil PT. Bank Lampung KCP Natar dan dokumen pelaksanaan pelatihan dan pengembangan SDM divisi *customer service* di PT. Bank Lampung KCP Natar.

---

<sup>16</sup>Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2013), h. 80

<sup>17</sup>Winarno Surakhmad, *Dasar dan Teknik Research Pengantar Metodologi Ilmiah*, (Bandung: Tarsito, 1978), h.125

<sup>18</sup>*Ibid.*, h.125

<sup>19</sup>Muhamad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*, (Jakarta: CV. Pustaka Setia, 2008), h.190



Observasi disini adalah mengamati dan mencatat secara sistematis atas fenomena-fenomena yang diteliti,<sup>20</sup> yaitu dari tanggal 17 Januari sampai tanggal 16 April 2019 di PT. Bank Lampung KCP Natar.

### 3. Teknik Analisa Data

Analisis data menurut Patton adalah proses mengurutkan data, mengorganisir ke dalam kategori,<sup>21</sup> dengan pendekatan induktif yaitu pendekatan yang menyajikan sejumlah keadaan khusus kemudian disimpulkan menjadi suatu fakta, prinsip, atau aturan,<sup>22</sup> yaitu data yang diperoleh sejak awal penelitian dan selama proses penelitian dikumpulkan lalu di analisis secara sistematis kemudian ditarik kesimpulan yang berawal dari informasi mengenai pelaksanaan pelatihan dan pengembangan SDM divisi *customer service* di PT. Bank Lampung KCP Natar.

## F. Hasil Penelitian

### 1. Gambaran Umum PT. Bank Lampung KCP Natar

#### a. Profil Singkat dan Sejarah PT. Bank Lampung KCP Natar<sup>23</sup>

Bank Lampung ini adalah BPD yang dalam perkembangannya untuk meningkatkan permodalan bank, memberikan kesempatan pada masyarakat ikut berpartisipasi dalam pemilikan saham, tetapi tetap berfungsi sebagai Bank Umum dan pemegang Kas Daerah. Salah satu jaringan operasional Bank Lampung adalah Bank Lampung KCP Natar terletak di AH25, Merak Batin, Natar, Kabupaten Lampung Selatan, Lampung 35362.

#### b. Deskripsi Pekerjaan Customer Service<sup>24</sup>

*Pertama*, bertanggung jawab dalam membantu pelaksanaan tanggung jawab utama penyelia nasabah seperti melayani pembukaan/ penutup/ perpanjang/ perubahan rekening nasabah, melayani pembuatan kartu ATM dan informasi perbankan, memasarkan produk dan jasa Bank, dan

---

<sup>20</sup>Mufti Hasan Alfani, "*Analisis Pengaruh Quality Of Work Life (QWL) Terhadap Kinerja Dan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru*" Vol. 1, No.1, Mei 2018, h.8

<sup>21</sup>Kasiram, *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*, (Malang: UIN Maliki Press, 2010), h.288

<sup>22</sup>Fitriana Rahmawati, "*Pengaruh Pembelajaran Geometri dengan Pendekatan Induktif*" Edumatica, Vol. 01 No. 02, Oktober 2011, h.75

<sup>23</sup>PT. Bank Lampung, <https://banklampung.co.id/>

<sup>24</sup> SOP PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung

menyelesaikan komplain nasabah. *Kedua*, tugas utama *Customer service* antara lain: melaksanakan standar layanan, memasarkan produk dan jasa bank, melayani permintaan informasi perbankan, menangani komplain nasabah, dan menjaga keamanan rahasia Bank, Surat Berharga, file dan arsip serta *password*.

## **2. Pelaksanaan Pelatihan dan Pengembangan SDM divisi *Customer service* di PT. Bank Lampung KCP Natar**

PT. Bank Lampung KCP Natar meyakini bahwa karyawan sebagai aset utama yang harus dijaga, dipelihara dan ditingkatkan kualitasnya. Sehingga pelaksanaan pelatihan dan pengembangan SDM di PT. Bank Lampung KCP Natar diadakan secara berkala.

Edwin Maylardo sebagai Supervisor PT. Bank Lampung KCP Natar mengungkapkan bahwasannya pelaksanaan pelatihan dan pengembangan SDM sudah dilaksanakan sejak awal berdirinya PT. Bank Lampung yaitu sejak tahun 1996 dan masih secara rutin dilaksanakan sampai saat ini sesuai dengan kebutuhan dan kebijakan yang diberikan oleh manajemen pusat. Pelaksanaan pelatihan dan pengembangan SDM diadakan dari manajemen pusat yaitu kantor Bank Lampung Pusat yang memberikan jadwal pelatihan kepada seluruh kantor cabang dan menentukan divisi yang akan mengikuti pelatihan tersebut. Pelaksanaan pelatihan dan pengembangan SDM biasanya diselenggarakan di kantor pusat dan tidak jarang pula diselenggarakan di hotel. Sumber anggaran setiap melaksanakan pelatihan bersumber dari anggaran kantor pusat dan yang mengisi materi dalam pelatihan merupakan pihak ke 3 yaitu pihak yang dianggap ahli dibidangnya sesuai dengan kebutuhan pelatihan yang akan dilaksanakan. SDM sebagai bagian terpenting organisasi dan agar meningkat kualitas pelayanan SDM dilakukan berbagai pelatihan dan pengembangan SDM. Berbagai langkah ditempuh, seperti: mengetahui faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelatihan dan pengembangan SDM, jenis pelatihan dan pengembangan SDM yang dibutuhkan, metode pelaksanaan pelatihan dan pengembangan SDM yang dibutuhkan, dan pengaruh serta manfaat yang didapat setelah mengikuti pelaksanaan pelatihan dan pengembangan SDM.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup>Wawancara dengan Bapak Edwin Maylardo sebagai supervisor di PT. Bank Lampung KCP Natar, 12 Juli 2019

Edwin Maylardo juga mengatakan bahwa terdapat factor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelatihan dan pengembangan SDM, yaitu: dukungan manajemen puncak, komitmen para spesialis dan generalis, kemajuan teknologi, dan kompleksitas organisasi<sup>26</sup>

Faktor - factor diatas sesuai dengan teori yang terdapat dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia yang ditulis oleh marwansyah. Namun, faktor yang sangat mempengaruhi di Bank tersebut sebenarnya hanya dua, yaitu perkembangan teknologi dan dukungan manajemen puncak tidak dapat dipungkiri pesatnya kemajuan teknologi yang berdampak terhadap kebutuhan adanya pelatihan dan pengembangan sdm untuk menghadapinya, dengan metode yang digunakan dalam pelatihan, sehingga apabila terdapat kemajuan teknologi, maka pihak bank akan langsung melaksanakan program pelatihan dan pengembangan ulang secara berkala. Disini, dukungan manajemen puncak juga merupakan faktor yang paling penting dalam pelaksanaan pelatihan dan pengembangan SDM, dukungan itu harus diwujudkan dalam bentuk penyediaan sumber daya yang memadai agar program-program pelatihan dan pengembangan SDM berhasil.<sup>27</sup>

Pelaksanaan pelatihan dan pengembangan SDM di PT. Bank Lampung KCP Natar sendiri diberikan ke semua divisi terutama divisi *Customer service*. Menurut Ibu Eka Puji Lestari sebagai *Customer service* di PT. Bank Lampung KCP Natar tujuan dari pelatihan dan pengembangan SDM untuk meningkatkan kualitas layanan *service excellence* yaitu pelayanan prima terhadap nasabah/ calon nasabah dan untuk menghindari terjadinya fraud bagi karyawan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Eka Puji Lestari sebagai *Customer service* Di. PT Bank Lampung KCP Natar bahwa pelatihan yang sudah pernah dijalaninya yaitu:

**a. Sosialisasi dan pelatihan akses e-KTP PT. Bank Lampung<sup>28</sup>**

Pelatihan ini diadakan pada tanggal 05 Agustus 2017 yang diselenggarakan oleh Group IT & Electronic Banking PT. Bank Pembangunan

---

<sup>26</sup>Wawancara dengan BapakEdwin Maylardo sebagai supervisor di PT.Bank Lampung KCP Natar, 12 Juli 2019

<sup>27</sup>Wawancara dengan BapakEdwin Maylardo sebagai supervisor di PT.Bank Lampung KCP Natar, 12 Juli 2019

<sup>28</sup> Wawancara dengan Ibu Eka Puji lestari sebagai *Customer service* di PT. Bank Lampung KCP Natar, 12 Juli 2019

Daerah Lampung materi yang diberikan dalam pelatihan mengenai akses e-KTP adalah tentang nik yang tertera apakah sudah terdaftar di disdukcapil karena berguna untuk proses verifikasi identitas, pembukaan rekening bank, akses produk dan jasa yang terdapat di bank serta nasabah/calon nasabah dapat lebih mudah mengakses layanan keuangan.

Metode yang digunakan dalam pelatihan ini adalah metode simulasi dengan menggunakan alat-alat atau sistem tiruan yang dibuat sesuai dengan kondisi sebenarnya. Manfaat yang didapatkan oleh *Customer service* setelah mengikuti pelatihan ini adalah dapat lebih mudah proses identifikasi pada nasabah/ calon nasabah dan menghindari terjadinya pemalsuan identitas.

**b. *In house training* “APU PPT”<sup>29</sup>**

*In house training* APU PPT atau Pelatihan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme yang dilaksanakan tanggal 16 November 2014, diselenggarakan atas kerjasama PPATK (Pusat Pelaporan Analisa Transaksi Keuangan) dan PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung. Pelatihan ini wajib diadakan setiap bank karena diwajibkan OJK.<sup>30</sup>

Tujuan pelatihan ini adalah untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman SDM tentang kebijakan APU dan PPT, yaitu Bank wajib melaporkan ke laporan transaksi keuangan mencurigakan, jika menemukan nama dan informasi nasabah yang masuk dalam Daftar Teroris yang diberikan Bank Indonesia. Metode pelatihan ini adalah studi kasus yang menekankan pada pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah.

**c. *Workshop layanan dalam rangka menghadapi MRI (Marketing Research Indonesia)*<sup>31</sup>**

*Workshop* ini dilaksanakan pada tanggal 07 Agustus 2017 yang diselenggarakan oleh group pembinaan cabang PT. Bank Pembangunan Daerah

---

<sup>29</sup>Ilmi Vediani, “Penerapan *Customer Due Diligence (CDD)* Dalam Pencegahan Pendanaan Terorisme Melalui Perbankan”, Jurnal Hukum Bisnis dan Investasi, Vol,7, No.2, 2017, h.81-82

<sup>30</sup> Ojk, .*Sosialisasi Penerapan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU PPT) bagi Sektor Pasar Modal*, <https://www.ojk.go.id/apu-ppt/id/informasi/materi/Documents/Sosialisasi%20APU%20PPT%20Rezim%20POJK%20-%20Pasar%20Modal.pdf>. OJK berpijak pada UU. 8 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian uang (TPPU) dan UU No. 9 Tahun 2013 tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pendanaan Terorisme (TPPT)

<sup>31</sup> Apriyani, Setelah Bank Mandiri Turun Tahta Siapa Terbaik dalam Pelayanan Prima, infobanknews.com, Jumat, 19 Juli 2019

Lampung dengan tujuan memenuhi standar MRI dengan cara memberikan pengetahuan dan pelatihan pelayanan berkualitas dan mengevaluasi kualitas layanan SDM termasuk CS agar sesuai standar MRI sehingga dapat menaikkan peringkat Bank.

MRI atau *Marketing Research Indonesia* merupakan lembaga yang akan merangking pelayanan dari semua bank yang ada di Indonesia dan akan mengumumkannya di media massa, sehingga pihak bank harus selalu mengevaluasi kualitas pelayanan yang diterapkan kepada nasabah apakah sudah memenuhi standart dari MRI (*Marketing Research Indonesia*) ataupun belum. Dalam melakukan "*Bank Service Excellence Monitor*" (BSEM), *Marketing Research Indonesia* (MRI) menggunakan metode *mystery shopping*, yaitu sebuah penelitian kuantitatif untuk mengukur kualitas layanan, menguji pelaksanaan regulasi atau mengumpulkan informasi yang lebih spesifik mengenai produk dan layanan. Metode yang digunakan dalam pelatihan ini adalah bermain peran seperti bermain tanpa naskah, peserta pelatihan ditugaskan peran dan memerankannya; ketika menggunakan metode ini *Customer service* akan bertindak seperti saat sedang melayani nasabah/ calon nasabah lalu akan dilihat apakah sudah sesuai dengan SOP.

**d. Service Excellence<sup>32</sup>**

Dilaksanakan pada tanggal 28 Oktober 2017 sampai dengan 29 Oktober 2017 yang diselenggarakan oleh BFDC (*Banking and Finance Development Center*). Pelatihan *service excellence* atau pelayanan prima merupakan inti dari pekerjaan *Customer service* karena divisi inilah yang paling banyak memberikan pelayanan tentang produk ataupun jasa yang terdapat pada perusahaan. Adapun metode yang digunakan dalam pelatihan tersebut adalah pemodelan peran perilaku (*Behavior role modeling*) variasi permainan peran di mana peserta pelatihan mengamati model keterampilan sebelum memainkan peran itu sendiri dan metode bermain peran seperti bermain tanpa naskah, peserta pelatihan ditugaskan peran dan memerankannya.

---

<sup>32</sup> Apriyani, Setelah Bank Mandiri Turun Tahta Siapa Terbaik dalam Pelayanan Prima, *infobanknews.com*, Jumat, 19 Juli 2019

**e. Forum group discussion *Customer service* tentang pelayanan kartu ATM<sup>33</sup>**

Pelatihan ini dilaksanakan pada tanggal 08 April 2018 diselenggarakan oleh Group Pembinaan Cabang PT. Bank Lampung. Dalam pelatihan ini *Customer service* mendapatkan pengetahuan tentang pembaruan teknologi apa saja yang terdapat dalam kartu ATM, bagaimana cara penggunaannya, dan bagaimana cara menanganinya apabila terjadi masalah dalam kartu ATM. Pelatihan tersebut menggunakan metode simulasi yang dibuat semirip mungkin dengan kondisi di lapangan.

Edwin Maylaro sebagai supervisor di PT. Bank Lampung KCP Natar mengatakan bahwa tujuan pelatihan dan pengembangan SDM bagi pihak bank adalah untuk memenuhi standart MRI (Marketing Research Indonesia) dan untuk menjadi bank yang terbaik di Lampung. Dan pelatihan yang dilaksanakan untuk karyawan tidak hanya bermanfaat bagi karyawan itu sendiri, namun juga bermanfaat bagi pihak bank dan nasabah/ calon nasabah. Bagi karyawan itu sendiri pelatihan bermanfaat untuk meningkatkan kesadaran diri individu akan tanggungjawabnya sebagai karyawan termasuk CS, meningkatkan keterampilan CS bukan hanya di satu bidang tetapi juga bidang lain seperti membantu *teller*, memotivasi CS untuk melaksanakan tugas dengan baik agar mampu memuaskan nasabah/calon nasabah. Manfaat bagi perusahaan adalah akan mampu meningkatkan kualitas dan rangking bank itu sendiri di MRI. Manfaat untuk nasabah/ calon nasabah adalah naiknya tingkat kepuasan dan loyalitas.

Adapun manfaat pelatihan SDM ini adalah untuk kepentingan karyawan, perusahaan, dan nasabah/ calon nasabah yaitu diharapkan akan meningkatkan moral, rasa percaya diri, peningkatan karier, peningkatan kesejahteraan dan peningkatan aktualisasi diri. Manfaat yang diperoleh bagi perusahaan adalah secara otomatis perusahaan akan memiliki karyawan yang profesional, berkompotensi tinggi, serta termotivasi bekerjanya sehingga kinerja Bank akan meningkat. Manfaat pengembangan dari perspektif nasabah adalah

---

<sup>33</sup>Wawancara dengan Ibu Eka Puji Lestari sebagai *Customer service* di PT. Bank Lampung KCP Natar, 21 Juli 2019

nasabah/ calon nasabah mendapatkan pelayanan yang cepat, tegas, ramah sehingga nasabah merasa nyaman dan dihargai.<sup>34</sup>

Adapun jenis pelatihan dan pengembangan SDM yang dijalani oleh divisi *Customer service* yaitu Ibu Eka Puji Lestari antara lain:

a. Pelatihan skill

Pelatihan skill adalah pelatihan untuk menilai kekurangan yang dimiliki karyawan sehingga pihak bank mengetahui kelemahan apa saja yang masih dimiliki oleh setiap karyawannya. Contoh dari pelatihan skill adalah *service excellence* sebagai bentuk pelayanan prima kepada nasabah/ calon nasabah, ketika pelatihan tersebut dilaksanakan karyawan akan dinilai bagaimana cara melayani nasabah dengan baik, apabila dianggap masih ada kekurangan ketika melayani nasabah/ calon nasabah akan dilatih sesuai dengan standart pelayanan prima yang sudah ditentukan oleh pihak perusahaan, workshop layanan dalam rangka menghadapi MRI (Marketing Research Indonesia) tahun 2017-2018 berkaitan juga dengan kualitas pelayanan yang diberikan karyawan terhadap nasabah/ calon nasabah, sosialisasi pengaduan nasabah berkaitan dengan masalah yang dialami oleh nasabah apakah karyawan dapat menyelesaikan hal tersebut dengan baik, dan pelatihan APU PPT.

b. Pelatihan Ulang

Pelatihan ulang adalah pelatihan yang diberikan kepada CS tentang keahlian yang dibutuhkan CS yang sesuai perkembangan teknologi dan kebijakan manajemen pusat. Contoh dari pelatihan ulang CS adalah pelatihan e-ktp untuk mengetahui apakah nik KTP sudah terdaftar di disdukcapil atau belum, karena apabila KTP nasabah/ calon nasabah belum terdaftar di disdukcapil pihak bank tidak dapat menggunakannya sebagai kartu identitas untuk melakukan transaksi produk ataupun jasa di bank dan forum group discussion *Customer service* tentang pelayanan kartu ATM.<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup>Wawancara dengan Bapak Edwin Maylardo sebagai supervisor di PT. Bank Lampung KCP Natar, 12 Juli 2019

<sup>35</sup>Wawancara dengan Ibu Eka Puji Lestari sebagai *Customer service* di PT. Bank Lampung KCP Natar, 12 Juli 2019

Dalam pelatihan tersebut, Bapak Edwin Maylardo sebagai supervisor di PT. Bank Lampung KCP Natar metode pelatihan dan pengembangan SDM yang digunakan adalah metode<sup>36</sup>:

a. Simulasi

Metode simulasi yang bertujuan supaya peserta pelatihan bisa lebih menyesuaikan dan menguasai bentuk pelatihan yang sedang dilaksanakan. Contohnya adalah pelatihan pelayanan prima dimana pelatihan tersebut menggunakan metode simulasi, simulasi pelayanan prima adalah *Customer service* dibuat seolah-olah sedang melayani nasabah dengan menerapkan motto: "*senyum, sapa dan salam*" yang bertujuan untuk memuaskan nasabah. Dan ketika pembaruan sistem perbankan yang di sesuaikan dengan yang tersedia di kantor. Contohnya penggunaan produk kartu *e-AZZY* untuk lalulintas pembayaran jalan tol yang saat pelatihan dibuat seolah-olah seperti sistem yang tersedia di kantor.

b. Bermain peran (*Role playing*)

Seperti bermain tanpa naskah, peserta pelatihan ditugaskan peran dan memerankannya; paling berguna untuk pelatihan keterampilan interpersonal (termasuk mengawasi dan menjual). Dilakukan ketika pelaksanaan pelatihan *service excellence, Customer service* diminta untuk seolah-olah sedang melayani nasabah dan akan dinilai kesesuaiannya dengan SOP PT. Bank Lampung.

c. *Job Rotation*

Metode *job rotation* ini adalah CS akan dipindahkan secara berkala ke suatu unit jabatan atau unit kerja yang lain, seperti Eka Puji Lestari yang sebelum bertugas di bagian *Customer service*, Eka Puji Lestari pernah bertugas sebagai *teller* dan selama di PT. Bank Lampung, sudah tiga kali pindah unit kerja.

Pelaksanaan pelatihan dan pengembangan SDM yang diikuti oleh karyawan divisi *Customer service* telah ditetapkan waktu, tempat dan jenis pelatihan yang akan diikuti. Ketika melaksanakan PPL di PT. Bank Lampung KCP Natar, peneliti beberapa kali mengetahui karyawan mana yang ditunjuk untuk mengikuti pelatihan dan waktu pelatihan akan berlangsung. Pelaksanaan pelatihan

---

<sup>36</sup>Wawancara dengan Bapak Edwin Maylardo sebagai supervisor di PT. Bank Lampung KCP Natar, 12 Juli 2019



dan pengembangan SDM divisi *Customer service* yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan nasabah/ calon nasabah dirasa cukup berhasil karena mengingat selama melakukan PPL di PT. Bank Lampung peneliti sangat jarang melihat nasabah/ calon nasabah yang kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Setelah mengikuti beberapa pelatihan dan pengembangan SDM, *Customer service* tentunya dapat meningkatkan kualitas dalam bekerja sesuai "*Service Level Agreement* PT. Bank Lampung" antara lain:

Dapat memberikan pelayanan prima kepada nasabah;

- a. Adanya keseragaman cara pelayanan di seluruh unit kerja Bank Lampung;
- b. Meningkatnya kualitas pelayanan dan menumbuhkembangkan budaya pelayanan yang tulus sehingga nasabah akan merasa nyaman, puas dan loyal/ setia;
- c. Meningkatkan citra Bank Lampung, yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja dan perolehan laba.<sup>37</sup>

Adapun hasil yang dicapai dari program pelatihan dan pengembangan SDM yaitu <sup>38</sup>:

- a. Setelah mengikuti pelatihan e-KTP hasil yang dicapai *Customer service* adalah dapat lebih praktis dalam mengidentifikasi ataupun menginput data nasabah/ calon nasabah sehingga dapat lebih menghemat waktu.
- b. Hasil yang dicapai setelah mengikuti pelatihan "APU PPT" *customer service* mampu mengetahui serta melaporkan rekening yang dicurigai digunakan untuk tindakan pencucian uang ataupun untuk tindakan terorisme.
- c. Hasil yang dicapai setelah mengikuti pelatihan *service excellence* (pelayanan prima) *Customer service* dapat melayani nasabah secara lebih tegas, teliti dan sopan sehingga nasabah/ calon nasabah dapat merasa puas dan terkesan terhadap pelayanan yang diberikan.
- d. Hasil yang dicapai *Customer service* setelah mengikuti pelatihan forum group discussion *Customer service* tentang pelayanan kartu ATM adalah lebih praktis dalam menyelesaikan pekerjaan karena pembaruan teknologi yang digunakan

---

<sup>37</sup>SOP PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung

<sup>38</sup>Wawancara dengan Bapak Edwin Maylardo sebagai supervisor di PT. Bank Lampung KCP Natar, 12 Juli 2019

dan akan lebih mudah menyelesaikan masalah-masalah yang akan dihadapi mengenai kartu ATM.

Selain untuk mempertahankan nasabah yang ada, pelaksanaan pelatihan dan pengembangan SDM diharapkan mampu menarik nasabah baru. Dan setelah memberikan pelatihan dan pengembangan SDM, pihak manajemen pusat akan melihat apakah ada peningkatan kualitas kerja pada karyawan melalui penilaian kinerja karyawan setiap bulannya pada masing-masing cabang. Sehingga pihak bank dapat melakukan evaluasi terhadap pelatihan yang diperlukan oleh karyawan. Adapun beberapa nasabah/calon nasabah yang kurang puas terhadap pelayanan *Customer service* karena kurangnya komunikasi yang terjalin dengan baik biasanya disebabkan oleh kondisi kantor yang terlalu ramai sehingga berkurangnya konsentrasi *Customer service* dan nasabah yang sulit memahami maksud yang dijelaskan oleh *Customer service* sehingga perlu dijelaskan secara berulang-ulang.<sup>39</sup>

## G. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelatihan dan pengembangan SDM divisi *customer service* di PT. Bank Lampung KCP Natar diadakan secara berkala dengan tujuan dapat memuaskan nasabah/ calon nasabah dengan cara memberikan pelayanan berkualitas tinggi. Adapun pelatihan dan pengembangan SDM yang dilaksanakan antara lain, pelatihan *service excellence* yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah/ calon nasabah dan sosialisasi akses e-KTP yang bertujuan untuk mengetahui apakah nik nasabah/ calon nasabah sudah terdaftar di disukcapil. Pelatihan dan pengembangan SDM divisi *customer service* dilaksanakan dengan menggunakan metode antara lain simulasi, bermain perandan *job rotation*.

---

<sup>39</sup>Observasi yang dilakukan di PT. Bank Lampung KCP Natar, 17 Januari-16 April 2019

## DAFTAR PUSTAKA

- Edi Sutrisno. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Kencana. 2009.
- Fitriana Rahmawati. *Pengaruh Pembelajaran Geometri dengan Pendekatan Induktif*. *Edumatica*. Vol. 01 No. 02, Oktober 2011.
- Ilmi Vediani. *Penerapan Customer Due Diligence (CDD) dalam Pencegahan Pendanaan Terorisme Melalui Perbankan*. *Jurnal Hukum Bisnis dan Investasi*, Vol,7, No.2, 2017.
- Kasiram. *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*. Malang: UIN Maliki Press. 2010.
- Lexy J. Moleong., *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT. Remaja Rosdakarya. 2012.
- Marwansyah. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung. Alfabeta. 2014.
- Mufti Hasan Alfani. *Analisis Pengaruh Quality Of Work Life (QWL) terhadap Kinerja dan Kepuasan Kerja Karyawan PT. Bank BRI Syariah Cabang Pekanbaru*. *Jurnal Tabarru' : islamic Banking and Finance*. Vol. 1, No.1, Mei 2018.
- Muhamad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam Pendekatan Kuantitatif*. Jakarta. CV. Pustaka Setia. 2008.
- M. Nazar Almasri. *Manajemen Sumber Daya Manusia : Implementasi dalam Pendidikan Islam*". *Jurna Kutubkhanah : Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, Vol.19, No.2, Juli-Desember 2016.
- Ojk. *Sosialisasi Penerapan Anti Pencucian Uang dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (APU PPT) bagi Sektor Pasar Modal*, <https://www.ojk.go.id/apu-ppt/id/informasi/materi/Documents/Sosialisasi%20APU%20PPT%20Rezim%20POJK%20-%20Pasar%20Modal.pdf>
- R.ati Haryati. *Analisis Pelaksanaan Program Pelatihan dan Pengembangan Karyawan: Studi Kasus Pada PT Visi Sukses Bersama Jakarta*. Widya Cipta. Vol. 3, No.1, Maret 2019.
- Sondang P. Siagian. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. PT. Bumi Aksara. 2013.
- Sulistiono Sulistiono. *Tinjauan Kinerja Unit Customer Service dalam upaya untuk Memberikan Pelayanan Kepada Nasabah pada PT. Bank Mandiri TBK Kantor Cabang Pembantu Cisarua-Bogor*. Bogor. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesatuan Bogor. 2018.
- Sumadi Suryabrata. *Metodologi Penelitian*. Jakarta. PT. Raja Grafindo Persada. 2013.
- Suwatno dan Donni Juni Priansa. *Manajemen SDM dalam Organisasi Publik dan Bisnis*. Bandung. Alfabeta. 2014.
- Titik Purwanti dan Nawang Kalbuana. *Pengaruh Profitabilitas, Likuiditas, Leverage, Ukuran Perusahaan, dan Kepemilikan Institusional Terhadap Financial statement Disclosure Bank Pembangunan Daerah Indonesia*. *Magistra*, Vol.28, No.97, September 2016.

Victor Marulitua Lumbantobing.. *Peranan Komunikasi Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Lintas Semesta Surabaya. Jurnal Komunikasi. Vol.IX, No.1, Maret 2015.*

Vinny Ribka Bolang ,James D.D Massie dan Agus Supandi Soegoto. *Peran Pelayanan Teller dan Customer service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI Unit Karombasan CabangManado. Jurnal EMBA,Vol.3, No.3, September 2015.*

Winarno Surakhmad. *Dasar dan Teknik Research Pengantar Metodologi Ilmiah. Bandung. Tarsito.1978.*

Apriyani, *Setelah Bank Mandiri Turun Tahta Siapa Terbaik dalam Pelayanan Prima, infobanknews.com, Jumat, 19 Juli 2019*

SOP PT. Bank Pembangunan Daerah Lampung