

Hubungan antara Kegiatan *Role Training* dengan Kualitas *Service Excellent Frontliner*

The Relation between Role Training Activity and Service Excellent Frontliner Quality

¹Uli Yulia Sari, ²Maman Chatamallah

^{1,2}*Bidang Kajian Public Relations, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung*

Jl. Tamansari No. 1 Bandung 40116

Email : yuliasyahla@gmail.com

Abstract. Company that strives for service excellence depend heavily upon the quality of their human resources, which was evident on departments directly engaging customers such as frontliner (costumer service, teller, security). As one of the internal relations program in context of organizational communication, PT. Bank Syariah Mandiri, Cimahi Office Branch conducts frontliner training activity such as role training to attain qualified human resources. Ultimately the training result is expected to increase the quality of frontliner' service excellence. The purpose of this research is to gauge the extent of relationship between role training activity with the quality of frontliner' service excellence of PT. Bank Syariah Mandiri, Cimahi Office Branch. This research is based on the Experimental Theory with correlational approach as an analysis method used to verify the variable. Hypothesis examination is conducted based on Rank Spearman correlational analysis to 16 frontliner as sample to acquire mandatory data through questionnaire distribution. Research results described that the correlation between role training activity variable with frontliner' service excellence variable amounts to the score of 0,801. Results test with "t" statistic attain the value of 6,188876 > t-tabel 2,14479. This indicates the rejection of Ho (null hypothesis), in which role training activity contains significant relationship with frontliner' service excellence of 64,16%. In conclusion role training activity is heavily related to frontliner' service excellence quality, since both affects each other intricately in terms of providing service to customers and increase service quality.

Keywords: Training, Role Training, Service Excellent Frontliner Quality.

Abstrak. Perusahaan dalam mewujudkan *service excellent*, sangat tergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya. Terutama pada bagian yang berhadapan langsung dengan konsumen, seperti *frontliner (costumer service, teller, security)*. Sebagai salah satu kegiatan *internal relations* dalam konteks komunikasi organisasi, PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cimahi mengadakan kegiatan pelatihan *frontliner* yaitu *role training* untuk memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas. Dari hasil pelatihan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas *service excellent frontliner*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar hubungan antara kegiatan *role training* dengan kualitas *service excellent frontliner* PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cimahi. Penelitian ini berpijak pada teori Pengalaman (*Experiential Theory*) dengan menggunakan metode korelasional yaitu metode analisis yang digunakan dalam menguji variabel. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi *Rank Spearman*. Penelitian ini dilakukan terhadap 16 orang *frontliner* yang dijadikan sampel untuk mendapatkan data yang diperlukan, melalui penyebaran kuesioner. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa korelasi antara variabel kegiatan *role training* dengan variabel kualitas *service excellent frontliner* sebesar 0,801. Hasil pengujian dengan statistik t di dapat nilai t-hitung 6,188876 > t-tabel 2,14479, hal tersebut mengidentifikasi penolakan Ho, artinya kegiatan *role training* memiliki hubungan yang signifikan dengan kualitas *service excellent frontliner* sebesar 64,16%. Dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan yang sangat erat antara kegiatan *role training* dengan kualitas *service excellent frontliner* yang mana kegiatan *role training* mempengaruhi kualitas *service excellent frontliner*, terutama dalam memberikan pelayanan kepada nasabah agar dapat meningkatkan mutu pelayanan.

Keyword: Pelatihan, Role Training, Kualitas Service Excellent Frontliner

A. Pendahuluan

Masalah sumber daya manusia menjadi sorotan bagi perusahaan untuk tetap dapat bertahan di era globalisasi untuk dapat mempertahankan eksistensinya dan juga memenangkan persaingan. Keberhasilan dan kinerja seseorang dalam suatu bidang pekerjaan banyak ditentukan oleh tingkat kompetensi, profesionalisme dan juga komitmennya. Tanpa ada orang-orang yang memiliki komitmen maka organisasi atau perusahaan tidak akan dapat berjalan.

Pelatihan merupakan program yang dilakukan perusahaan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas yang dimiliki terutama di bidang sumber daya manusia sebagai upaya untuk membentuk karyawan dalam meningkatkan pengetahuan, pengertian, dan kecakapan terhadap lingkungan pekerjaannya secara keseluruhan untuk membentuk dan meningkatkan sikap karyawan terhadap perusahaan.

Saat ini perbankan syariah telah memasuki persaingan yang berskala global. Masing-masing bank terus berinovasi dan berkompetisi dalam upaya menarik minat dan perhatian masyarakat sebagai partner yang paling tepat untuk melakukan berbagai transaksi keuangan sehari-hari. Di sisi lain para nasabah semakin kritis dengan kualitas pelayanan yang diharapkan dapat diperoleh dari jasa perbankan yang digunakannya. Jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dalam pelayanan yang berakhir dengan kekecewaan, maka nasabah akan melakukan protes dengan kompensasi memindahkan aktivitas bisnisnya ke bank lain, bahkan lebih buruk lagi dengan melakukan protes melalui media massa yang dapat menghancurkan citra bank tersebut. Citra itu sendiri merupakan aset terpenting dari suatu perusahaan atau organisasi.

Sebagai salah satu kegiatan *internal relations* dalam konteks komunikasi organisasi, PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cimahi melaksanakan program pendidikan dan pelatihan atau yang lazim disebut *training* sebagai upaya untuk membentuk ataupun untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu *training* yang diterapkan adalah *role training*. Pelatihan ini dilakukan dengan melakukan simulasi standar pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan *frontliner* dalam melayani nasabah. *Role training* bertujuan untuk membantu meningkatkan keterampilan *frontliner* sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan.

B. Landasan Teori

Penelitian ini mengacu pada Teori Pengalaman (*Experiential Theory*), orang mengubah perilaku mereka dengan menguji kepercayaan mereka berdasarkan reaksi mereka terhadap situasi, dimana mereka merasakan dorongan emosi yang penting (Pace & Faules, 2002: 439). Dengan menggambarkan apa yang terjadi pada diri mereka, individu-individu tersebut akan mengembangkan penjelasan personal atau reaksi mereka dan membuat usaha yang sadar untuk mencoba cara berperilaku alternatif dalam situasi yang lain. Pembelajaran pengalaman juga mengizinkan individu untuk menguji realitas dalam situasi yang aman. Situasi dalam hal ini berupa keadaan dimana seseorang mengalami suatu proses pembelajaran pengalaman, sehingga seseorang itu mampu menerapkan apa yang dia pelajari pada proses tersebut, berupa aktivitas konkret.

Penetapan pelatihan menjadi situasi didasari atas pemahaman penulis mengenai situasi dalam teori pengalaman, yakni suatu keadaan dimana beberapa individu-individu mengalami suatu pembelajaran pengalaman yang berupa kombinasi aktivitas fisik dan aktivitas berpikir yang terjadi pada saat seseorang mengalami sesuatu.

Pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek dengan menggunakan prosedur yang sistematis dan terorganisir, sehingga karyawan operasional belajar pengetahuan teknik pengerjaan dan keahlian untuk tujuan tertentu (Hasibuan, 2012: 70). Dalam Hasibuan, "Komponen atau unsur-unsur pelatihan dapat terdiri dari pelatih, sarana dan kurikulum" (Hasibuan, 2012: 75-76).

1. Pelatih, menunjuk pelatih atau instruktur yang memenuhi persyaratan untuk mengajarkan setiap mata pelajaran sehingga sasaran pengembangan tercapai. Pengangkatan pelatih atau instruktur harus berdasarkan kemampuan objektif (teoritis dan praktis) bukan berdasarkan kepada kawan atau saudara. Dengan pelatih yang qualified akan menghasilkan anak didik yang baik.
2. Sarana, mempersiapkan tempat dan alat-alat yang akan digunakan dalam pelaksanaan pengembangan. Penyediaan tempat dan alat-alat harus didasarkan pada prinsip ekonomi serta berpedoman pada sasaran pengembangan yang ingin dicapai. Misalnya: tempat pengembangan hendaknya strategis, tenang, nyaman, dan tidak mengganggu lingkungan. Mesin-mesin yang digunakan dalam pengembangan sama jenisnya dengan mesin yang akan digunakan dalam bekerja pada perusahaan.
3. Kurikulum, kurikulum atau mata pelajaran yang akan diberikan harus mendukung tercapainya sasaran dari pengembangan itu. Kurikulum harus ditetapkan secara sistematis, jumlah jam pertemuan, metode pengajaran, dan sistem evaluasinya harus jelas agar sasaran dari pengembangan itu optimal.

Kualitas *service excellent* merupakan penurunan dari asumsi dasar teori pembelajaran pengalaman, yakni perilaku. Penurunan ini didasarkan pada asumsi filosofi dari perilaku. Filosofi perilaku mengasumsikan bahwa perubahan perilaku secara khusus menghasilkan hubungan dengan perubahan dalam berpikir atau bersikap. Menurut Parasuraman et.al., (1988) dan Zeithaml (1996) ada lima dimensi utama sebagai penentu suatu kualitas pelayanan jasa, seperti yang dikutip Philip Kotler (2000:440):

1. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
2. *Responsiveness*, respon atau kesigapan dalam membantu pelanggan dengan memberikan layanan cepat, tepat dan tanggap serta mampu menangani keluhan para pelanggan.
3. *Assurance*, kemampuan karyawan tentang pengetahuan dan informasi suatu produk yang ditawarkan dengan baik, keramah-tamahan, perhatian, dan kesopanan dalam memberikan jaminan pelayanan yang terbaik.
4. *Empathy*, merupakan perhatian secara individual yang diberikan kepada pelanggan dan berusaha untuk memahami keinginan dan kebutuhan, serta mampu menangani keluhan pelanggan secara baik dan tepat.
5. *Tangibles*, kenyataan yang berhubungan dengan penampilan fisik gedung, ruang *office* atau *front office* yang representatif, tersedia tempat parkir yang layak, kebersihan, kerapian, aman, dan kenyamanan di lingkungan perusahaan dipelihara secara baik.

C. Metodologi

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan pendekatan korelasional. Penelitian korelasional merupakan suatu penelitian yang melihat hubungan dua variabel atau lebih, atau sejauh mana variasi dalam satu variabel berhubungan dengan variasi dalam variabel yang lain. Korelasi ini dapat menghasilkan atau menguji suatu hipotesis mengenai hubungan antar variabel.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *frontliner* (*costumer service, teller, security*) yang mengikuti kegiatan *role training* di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cimahi yang berjumlah 16 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah total sampling. Total sampling adalah teknik pengambilan sampel dimana jumlah sampel sama dengan populasi (Sugiyono, 2008). Alasan mengambil total sampling karena menurut Sugiyono (2008) jumlah populasi yang kurang dari 100 seluruh populasi dijadikan sampel penelitian semuanya. Jadi, sampel penelitian ini adalah seluruh *frontliner* yang berjumlah 16 orang.

Terdapat beberapa cara yang dilakukan oleh penulis dalam pengumpulan data penelitian, yaitu kuesioner, observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Data yang diperoleh dalam penelitian ini diakumulasikan dan disusun secara sistematis untuk kemudian dianalisis dengan menggunakan teknik-teknik yaitu: (1) teknik analisis data deskriptif dalam bentuk distribusi frekuensi yang disajikan ke dalam bentuk tabel sederhana. Menurut Sugiono analisis deskriptif digunakan untuk: “Mendesripsikan dan menggambarkan data yang terkumpul untuk umum dan generalisasi” (Sugiyono, 2008:112). (2) Statistik inferensial, ditujukan untuk mencari hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat. Untuk mengetahui derajat hubungan (koefisien korelasi) diperlukan sebuah prosedur statistik yang dinamakan dengan jenis (skala pengukuran data).

D. Hasil Penelitian

Hasil penelitian yang didapatkan berdasarkan latar belakang situasi yang telah diuraikan maka dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut “Apakah terdapat hubungan antara kegiatan *role training* dengan kualitas *service excellent frontliner*” Selanjutnya, identifikasi permasalahan diuraikan sebagai berikut :

1. Seberapa besar hubungan pelatih pada pelatihan, dengan *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles frontliner* PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cimahi?
2. Seberapa besar hubungan sarana pada pelatihan, dengan *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles frontliner* PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cimahi?
3. Seberapa besar hubungan kurikulum yang digunakan pada pelatihan, dengan *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles frontliner* PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cimahi?

Dari identifikasi masalah tersebut, maka hasil penelitian dijelaskan sebagai berikut:

Hasil dari data yang diperoleh variabel Pelatih (komunikator) bahwa H_0 ditolak, yang artinya terdapat hubungan yang kuat antara Pelatih dengan nilai koefisien korelasi *reliability* (0,672), *responsiveness* (0,593), *assurance* (0,735), *empathy* (0,744), dan *tangible* (0,779). Dengan kredibilitas Pelatih, *frontliner* mampu meningkatkan kemampuan mereka dalam memberikan jasa dengan segera dan memuaskan, kemampuan untuk memeberikan jasa dengan cepat dan tanggap kepada nasabah, kemampuan kesopanan dan kejujuran, kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan nasabah, serta kemampuan untuk menjaga kebersihan pribadi dan lingkungan.

Hasil dari data yang diperoleh sub variabel Sarana bahwa H_0 ditolak, yang artinya terdapat hubungan yang kuat antara Sarana dengan nilai koefisien korelasi *reliability* (0,608), *responsiveness* (0,724), *assurance* (0,632), *empathy* (0,565), dan *tangible* (0,716). Sarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua

kegiatan yang dilakukan tidak dapat mencapai hasil yang sesuai dengan rencana. Dengan adanya Saran yang mendukung mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, meningkatkan produktivitas, hasil kerja lebih berkualitas, stabilitas pekerja lebih terjamin, menimbulkan rasa kenyamanan, dan menimbulkan rasa puas baik bagi petugas pelayanan maupun nasabah.

Hasil dari data yang diperoleh sub variabel Kurikulum bahwa H_0 ditolak, yang artinya terdapat hubungan yang kuat antara Kurikulum dengan nilai koefisien korelasi *reliability* (0,589), *responsiveness* (0,678), *assurance* (0,559), *empathy* (0,495), dan *tangible* (0,717). bahwa kurikulum pada kegiatan *Role Training* dapat membangun semangat peserta dan meningkatkan kualitas dan kuantitas bekerja. Dengan demikian dapat diambil kesimpulan bahwa tidak hanya faktor Pelatih dan Sarana yang menentukan kualitas pelatihan tetapi juga Kurikulum sangat menentukan kualitas dan kuantitas pelatihan tersebut. Materi pelatihan yang memadai untuk kebutuhan lapangan sangat membantu *frontliner* dalam meningkatkan pengetahuan dan keahliannya dalam melayani nasabah. Metode yang digunakan juga akan mempengaruhi keberhasilan dari tercapainya tujuan dari pelatihan, penggunaan metode dengan bermain peran atau *role playing*, dimana peserta diberikan studi kasus dengan memberikan permasalahan riil yang dihadapi oleh perusahaan, kemudian mempraktekan atau memperagakannya kemudian mendiskusikan sehingga dari hal tersebut dapat mengeksplor perasaan, sikap, nilai, dan berbagai strategi pemecahan masalah. sangat membantu *frontliner* dalam mengatasi setiap permasalahan yang mungkin akan terjadi di lapangan.

E. Kesimpulan

Setelah dilakukan analisis terhadap data yang diperoleh melalui penyebaran angket pada responden serta pengujian hipotesis, maka diperoleh hasil kesimpulan hipotesis utama, yaitu :“Terdapat hubungan antara kegiatan *role training* dengan kualitas *service excellent Frontliner* PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cimahi”

Kesimpulan utama penelitian tersebut, penulis kemukakan berdasarkan hasil pengujian hipotesis utama serta pengujian sub hipotesis yang penulis jabarkan sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan yang kuat/erat antara pelatih pada pelatihan dengan *reliability frontliner*, terdapat hubungan yang cukup kuat/cukup antara pelatih pada pelatihan dengan *responsiveness Frontliner*, terdapat hubungan yang kuat/erat antara pelatih pada pelatihan dengan *assurance Frontliner*, terdapat hubungan yang kuat/erat antara pelatih pada pelatihan dengan *empathy Frontliner*, terdapat hubungan yang kuat/erat antara pelatih pada pelatihan dengan *tangible Frontliner*.
2. Terdapat hubungan yang kuat/erat antara sarana pada pelatihan dengan *reliability Frontliner*, terdapat hubungan yang kuat/erat antara sarana pada pelatihan dengan *responsiveness Frontliner*, terdapat hubungan yang kuat/erat antara sarana pada pelatihan dengan *assurance frontliner*, terdapat hubungan yang cukup kuat/cukup erat antara sarana pada pelatihan dengan *empathy Frontliner*, terdapat hubungan yang kuat/erat antara sarana pada pelatihan dengan *tangible Frontliner*.
3. Terdapat hubungan yang cukup kuat/cukup erat antara kurikulum yang digunakan pada pelatihan *reliability Frontliner*, terdapat hubungan yang kuat/erat antara kurikulum yang digunakan pada pelatihan dengan *responsiveness Frontliner*, terdapat hubungan yang cukup kuat/cukup erat antara

kurikulum yang digunakan pada pelatihan dengan *assurance Frontliner*, terdapat hubungan yang cukup kuat/cukup erat antara kurikulum yang digunakan pada pelatihan dengan *empathy Frontliner*, terdapat hubungan yang kuat/erat antara kurikulum yang digunakan pada pelatihan dengan *tangible Frontliner*.

Daftar Pustaka

- Faules, Wayne Pace. 2005. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*, Cetakan ke 16. CV Alfabeta.
- Ruslan, Rosady. 1998. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.