

Peningkatan Kinerja Manajer Lini Pertama Melalui Pelatihan supervisory, di dalam 'Service Organization'

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20305956&lokasi=lokal>

Abstrak

Deregulasi membuat PT X sebagai penyedia jasa layanan 'ground handling' perlu mengambil tindakan yang dapat membuatnya bersaing dengan kompetitor yang muncul. Selain berhadapan langsung dengan para penumpang pesawat PT X juga perlu menunjukkan kinerja pelayanan yang memuaskan kepada para pemberi kerja yaitu perusahaan maskapai penerbangan.

Pilihan strategis yang diambil adalah meningkatkan kapabilitas SDM, terutama yang menjadi ujung tombak pelayanan. Penelitian menemukan bahwa dalam industri jasa peran SDM sangat besar dalam menentukan kepuasan pelanggan, ini sangat berbeda dengan industri manufaktur. Dalam struktur organisasi PT X ditemukan bahwa posisi yang sangat berperan dalam memberikan pelayanan adalah para Asisten Supervisor yang berjumlah 200 orang.

Melalui telaahan kebutuhan pelatihan ditemukan bahwa pengelolaan kinerja, membangun kerjasama tim, pengambilan keputusan dan pemecahan masalah merupakan hal-hal yang perlu ditingkatkan. Agar tingkat pelayanan tetap dapat memuaskan para pelanggannya. Telaahan kebutuhan pelatihan dilakukan dengan menerima briefing dari manajemen puncak PT X, mewancarai beberapa perwakilan maskapai penerbangan, melakukan focused group discussion (FGD)

dengan beberapa kelompok asisten supervisor, melakukan observasi langsung di tempat kerja para asisten supervisor dan menyebarkan kuesioner.

Rancangan pelatihan di susun dalam lima kali penemuan dan dilakukan evaluasi pelatihan sampai jenjang ketiga, yaitu perubahan perilaku kerja dari para peserta pelatihan, Pelatihan berlangsung 8 bulan terdiri dari 8 angkatan.

Hasilnya menunjukkan bahwa reaksi atau jenjang pertama memuaskan, jenjang kedua berupa penambahan pengetahuan juga menunjukkan peningkatan yang memadai dan perubahan perilaku juga cukup dirasakan oleh para bawahan.