

ABSTRAK

Pada perkembangan bisnis yang sangat pesat seperti saat ini, banyak terdapat perbankan baik konvensional maupun non konvensional membuat persaingan dalam dunia perbankan sangat ketat. Untuk bisa bertahan dan bersaing perbankan harus dapat mengembangkan berbagai sumber daya yang dimiliki, salah satu sumber daya yang harus dikembangkan adalah sumber daya manusia atau karyawan. Pastinya setiap perusahaan ingin meningkatkan performanya, peningkatan itu dapat tercapai salah satunya dengan cara apabila kinerja karyawan juga meningkat karena kinerja karyawan sangat berkesinambungan dengan peningkatan performa perusahaan perbankan dan merupakan ujung tombak yang berinteraksi langsung dengan para pelanggan. Namun peningkatan kinerja karyawan tidak akan datang dengan sendirinya perlu beberapa faktor untuk dapat meningkatkannya, salah satu caranya dengan memberikan pelatihan *service excellent* (pelayanan prima) karena pelayanan dapat menjadi salah satu unsur utama keberhasilan perusahaan untuk memenangkan persaingan dan dapat menjadikan pelanggan lebih loyal. Tidak hanya pelatihan yang dapat meningkatkan kinerja karyawan, masih terdapat faktor penting lagi yaitu *employee engagement* karena karyawan yang masih tidak merasa nyaman berada di lingkungan pekerjaan, tidak dapat bekerja sama dengan rekan kerja, dan karyawan yang merasa tidak dihargai dengan pekerjaannya akan membuat kinerja dari karyawan tersebut menurun, oleh karena itu perusahaan harus membuat karyawan merasa engaged atau merasa memiliki dan berharga berada di perusahaan hal itu dapat membuat kinerja dari karyawan meningkat. Salah satu perusahaan yang harus meningkatkan kinerja karyawannya yaitu BRI Jember (Unit Gajah Mada dan Unit Ajung). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisa pengaruh pelatihan *service excellent* dan *employee engagement* terhadap peningkatan kinerja karyawan pada BRI Jember (Unit Gajah Mada dan Unit Ajung). Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif menggunakan metode wawancara dan angket. Populasi dalam penelitian ini yaitu karyawan BRI Jember (Unit Gajah Mada dan Unit Ajung). Sampel yang digunakan sebanyak 31 responden menggunakan teknik sampling jenuh. Alat analisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa pelatihan *service excellent* dan *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan pada BRI Jember (Unit Gajah Mada dan Unit Ajung).

Kata kunci: Pelatihan *Service Excellent*, *Employee Engagement*, Peningkatan Kinerja Karyawan.

ABSTRACT

In a very rapid business development like today, there are many banks, both conventional and non-conventional, making competition in the banking world very tight. To be able to survive and compete, banks must be able to develop various resources they have, one of the resources that must be developed is human resources or employees. Of course, every company wants to improve its performance, this increase can be achieved by one of the ways if employee performance also increases because employee performance is very sustainable with improving the performance of banking companies and is the spearhead who interacts directly with customers. However, increasing employee performance will not come by itself, several factors are needed to improve it, one way is by providing service excellent training (excellent service) because service can be one of the main elements of a company's success to win the competition and can make customers more loyal. Not only training can improve employee performance, there is another important factor, namely employee engagement because employees who still don't feel comfortable in the work environment, cannot work together with co-workers, and employees who feel unappreciated with their work will make the performance of employees worse. decreased, therefore the company must make employees feel engaged or feel belonging and valuable to be in the company it can make the performance of employees increase. One company that must improve the performance of its employees is BRI Jember (Gajah Mada Unit and Ajung Unit). The purpose of this study was to determine and analyze the effect of service excellent training and employee engagement on improving employee performance at BRI Jember (Gajah Mada Unit and Ajung Unit). This type of research is quantitative research using interview and questionnaire methods. The population in this study were employees of BRI Jember (Gajah Mada Unit and Ajung Unit). The sample used was 31 respondents using saturated sampling technique. The analysis tool uses multiple linear regression. The results of this study prove that service excellent training and employee engagement have a positive and significant impact on improving employee performance at BRI Jember (Gajah Mada Unit and Ajung Unit).

Keywords: *Service Excellent Training, Employee Engagement, Employee Performance Improvement.*