

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas program pendidikan terhadap produktivitas kinerja lintas generasi Relationship Manager (RM) Briguna di PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Menggunakan pendekatan mixed methods, penelitian ini menggabungkan metode kualitatif melalui wawancara mendalam dan observasi, serta metode kuantitatif melalui kuesioner dan analisis statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas program pendidikan sangat dipengaruhi oleh kemampuan program dalam mengakomodasi perbedaan karakteristik, gaya belajar, dan kebutuhan antar generasi. RM dari generasi Baby Boomers dan Gen X lebih responsif terhadap pendidikan tatap muka berbasis pengalaman, sedangkan Millennials dan Gen Z lebih adaptif terhadap pendidikan digital seperti e-learning, simulasi virtual, dan penggunaan sistem manajemen pelanggan (CRM). Analisis statistik menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan program pendidikan terhadap produktivitas kinerja lintas generasi. Model blended learning terbukti sebagai metode pendidikan yang paling efektif, dengan materi yang disesuaikan untuk setiap generasi. Corporate University (Corpu) BRI memainkan peran strategis dalam merancang, melaksanakan, dan mengevaluasi program pendidikan secara adaptif, sehingga meningkatkan kinerja RM, memperkuat loyalitas nasabah, dan mendukung pertumbuhan bisnis bank secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Program Pendidikan, Produktivitas Kinerja, Lintas Generasi, Relationship Manager, Bank BRI.

