KEMENTERIAN AGAMA
PERPUSTAKAAN
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
PEKALONGAN

PERAN *BRIEFING* DALAM PENINGKATAN KUALITAS KERJA *FRONT LINER* DI BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PEKALONGAN

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Melengkapi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ahli Madya (A.Md)
dalam Ilmu Syariah

Perpustakaan
STAIN Pekalongan
O1TAO10012,00

ASAL BUKU INI : PENULIS
PENERBIT/HARGA :
TGL. PENERIMAAN : 22 April 2014
NO. KLASIFIKASI :
NO. INDUK : 010012

Oleh:
SUNDARI
2012.11.0007

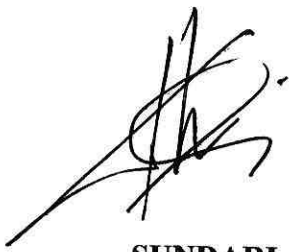
JURUSAN SYARIAH
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) PEKALONGAN
2013

DEKLARASI

Dengan penuh kejujuran dan tanggung jawab bahwa tugas akhir ini tidak berisi materi yang pernah ditulis oleh orang lain atau diterbitkan. Demikian juga tugas akhir ini tidak berisi satupun pikiran-pikiran orang lain, kecuali informasi yang terdapat dalam referensi yang dijadikan bahan rujukan.

Pekalongan, 11 Oktober 2013

Deklarator



SUNDARI

NIM: 2012110007

NOTA PEMBIMBING

Lampiran : 3 (tiga) eksemplar

Hal : Naskah Tugas Akhir
Sdr. Sundari

Kepada yth:
Ketua Stain Pekalongan
C/Q Ketua Jurusan Syariah di Pekalongan

Assalamu' alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini kami kirimkan naskah Tugas Akhir saudari:

Nama : Sundari

Nim : 2012110007

Prodi : D3 Perbankan Syariah Jurusan Syariah

Judul : Peran *Briefing* dalam Peningkatan Kualitas Kerja *Front-Liner* di Bank Syariah Mandiri Cabang Pelakongan

Dengan ini kami mohon agar Tugas Akhir saudari tersebut dapat diujikan (dimunaqosahkan). Demikian harap menjadi perhatian dan disampaikan terima kasih.

Wassalamu' alaikum wr. Wb.

Pekalongan, 11 Oktober 2013

Pembimbing I	Pembimbing II
Kuat Ismanto, M.Ag	Isriani Hardini, M.A
NIP. 19791205009121001	NIP. 198105302009012007

KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) PEKALONGAN

Jl. KusumaBangsa No. 9 PekalonganTelp (0285) 412575-412572
Fax 423418 Email: stain_pkl@telkom.net@hotmail.com

PENGESAHAN

Ketua Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pekalongan mengesahkan Tugas Akhir saudara:

Nama : **SUNDARI**

NIM : **201 211 0007**

Judul Tugas Akhir : **PERAN *BRIEFING* DALAM PENINGKATAN KUALITAS KERJA *FRONT-LINER* DI BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PEKALONGAN**

Yang telah diujikan pada hari Rabu 23 Oktober 2013 dan dinyatakan berhasil serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md.) dalam Ilmu Perbankan Syariah.

Dewan Penguji,

Penguji I	Penguji II
Dra. Rita Rahmawati, M.Pd	**Siti Aminah Caniago, M.Si**
NIP. 1965 0330 1991 0320 01	NIP. 1968 0907 2006 04020 01

Pekalongan, 23 Oktober 2013

Ketua

Dr. Ade Dedi Rohayana, M. Ag

NIP. 1971 0115 1998 0310 05

PERSEMBAHAN

Dengan rasa hormat dan cinta, saya persembahkan Tugas Akhir ini untuk:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Renyan (Alm) dan Ibu Darsuni yang selalu membantu serta selalu mendukung dalam bentuk apa, kapan, dan dimanapun.
2. Kedua pembimbing Tugas Akhir ini Bapak Kuat Ismanto, M.Ag dan Ibu Isriani Hardini MA yang dengan sabar membimbing Tugas Akhir ini.
3. Teman-teman anggota tujuh kurcaci (Rizka, Uky, Nia, Ina, Ana, Ok3) dan putri tidur (Fatin) yang selalu mendukung dan membantu walau saya selalu menjadi orang paling merepotkan.
4. Terima kasih kepada pengurus *Baitul Maal Wattamwil* (BMT) Citra Keuangan Syariah khususnya Bapak Amirudin dan Ibu Ika Yuliani yang telah memberi izin dan waktu untuk saya agar dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Teman-teman karyawan BMT Citra Keuangan Syariah baik cabang Comal, Bendan, dan Bojong, khususnya Heni, Mega, Septi, Fitri yang selalu siap membantu meringankan pekerjaan saya.

Motto

"If you know the enemy and know your self, you need not fear the result of a hundred battles. If you know your self but not the enemy, for every victory gained you will also suffer a defeat. If you know neither the enemy or your self, you will sccumb in every battle."

-Sun Tzu-

"Life is beautiful and short and you must look for what you think is best for you"

-Jose Mourinho-

"Marah lebih baik daripada putus asa"

ABSTRAK

Nama : Sundari
NIM : 2012110007

Judul Tugas Akhir : Peran *Briefing* dalam Peningkatan Kualitas Kerja *Front-Liner* di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan

Segi pelayanan yang menjadi fokus utama operasional bank, menjadi kategori yang vital. Peran *customer service* dan *teller* atau kategori pekerjaan sebagai *front-liner* penting dalam menjalankan misi bank untuk menciptakan layanan berkualitas. *Front-liner* yaitu petugas yang berhadapan langsung dengan pelanggan untuk selalu menciptakan rasa nyaman untuk dirinya sendiri, kapasitas serta kualitas kerja kelak akan berbanding lurus dengan rasa nyaman tersebut. Menyampaikan keluhan, mencari solusi, pemberian informasi baru, serta tambahan motivasi akan menjadi hal penting dalam kesuksesan pekerjaan, terutama dalam hal pelayanan, yang dalam kalkulasinya tidak dapat terlihat dengan angka pasti.

Penelitian ini berusaha meneliti tentang peran pelaksanaan *briefing* dalam peningkatan kualitas layanan di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data sekunder yang diperoleh dari hasil wawancara dengan pihak terkait. Penelitian ini, menggunakan metode analisis deskriptif yaitu suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data-data yang mempunyai hubungan dengan permasalahan yang diteliti dan membandingkannya dengan pengetahuan teori untuk merumuskan persoalan serta kemungkianan untuk mencari pemecahannya.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *briefing* menjadi media tepat untuk melakukan komunikasi efektif. Mekanisme *briefing* di Bank Syariah Mandiri Pekalongan diawali dengan doa pembuka, cek kerapian, kegiatan inti yaitu pemberian materi *briefing*, dan yang terakhir doa penutup.Penerapan standar layanan di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan membantu secara teknis dalam membangun layanan prima kepada para nasabah. Jenis dan metode *briefing* yang bervariasi membuat *briefing* menjadi media fleksibel untuk secara cepat menyampaikan informasi, evaluasi kerja serta penyelesaian permasalahan atau penemuan solusi sementara.

Kata kunci: *Briefing*, *front-liner*, kualitas kerja.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Tuhan semesta alam yang selalu memberikan barokah dan rahmat serta karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Sholawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad Saw, yang telah membawa kita dari jurang kenistaan, menuju pantai kebahagiaan ini.

Selanjutnya, dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Segenap keluarga yang telah memberikan kontribusi yang sangat besar baik dorongan moril maupun materiil.
2. Dr. Ade Dedi Rohayana, M.Ag, selaku Ketua STAIN Pekalongan
3. Kuat Ismanto, M.Ag dan Isriani Hardini, MA selaku Pembimbing dalam penulisan Tugas Akhir.
4. Seluruh Dosen yang telah membimbing dan mengajar Penulis dalam kegiatan belajar di bangku perkuliahan.
5. Seluruh Staf dan Karyawan yang telah memperkenankan Penulis mengadakan penelitian, sehingga mampu mendapatkan sumber atau bahan literatur dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh rekan-rekan yang telah banyak membantu dan mendukung sehingga terselesainya Tugas Akhir ini.

Akhirnya kepada Allah SWT penulis berserah diri, semoga apa yang telah dilakukan, mendapatkan ridlo-Nya serta dapat bermanfaat bagi semua pihak yang dengan tulus dan ikhlas memnbantu penyelesaian Tugas Akhir ini. Selain itu,

manfaat lebih luas adalah mampu menjadi kontributor ilmu dalam pengetahuan Perbankan berbasis Islam di Jurusan Syariah STAIN Pekalongan.

Pekalongan, 23 Oktober 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERNYATAAN ii
HALAMAN NOTA PEMBIMBING iii
HALAMAN PENGESAHAN iv
HALAMAN PERSEMBAHAN v
HALAMAN MOTTO vi
ABSTRAK vii
KATA PENGANTAR viii
DAFTAR ISI x
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR TABEL xiii

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah dan Pembatasan Masalah 5
C. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian 6
D. Penegasan Istilah 7
E. Telaah Pustaka 8
F. Metode Penelitian 15
G. Sistematika Penulisan 19

BAB II KOMUNIKASI DAN KUALITAS LAYANAN
A. Konsep Komunikasi Efektif 21
1. Komunikasi Efektif 21
2. Komunikasi Efektif dalam Bisnis 25
B. Kualitas Layanan 38

BAB III PROFIL BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PEKALONGAN
A. Sejarah Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan 48
B. Lokasi Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan 50
C. Visi dan Misi Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan 51
D. Struktur Organisasi 52
E. *Job Description customer service* dan *teller* Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan 54
F. Standar Pelayanan *customer service* dan *teller* 55
G. Standar Pelayanan Prima di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan 62
H. Pelaksanaan *Briefing* di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan 66
I. *Shared Values* 68

BAB IV PERAN *BRIEFING* DALAM PENINGKATAN KUALITAS KERJA *FRONT-LINER* DI BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PEKALONGAN

A. Mekanisme Pemberian *Briefing* di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan 70
B. Standar Pelayanan *Front-Liner* di Bank Syriah Mandiri Cabang Pekalongan 74
C. Peran *Briefing* dalam Peningkatan Kulaitas Kerja *Front-Liner* di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan 76

BAB V PENUTUP

A. Simpulan 78
B. Saran 79

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 TAHAP PELAKSANAAN *BRIEFING* 39
GAMBAR 3.1 STRUKTUR ORGANISASI PEGAWAI BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PEKALONGAN..... 61

DAFTAR TABEL

TABEL PERBANDINGAN PENELITIAN 11

KEMENTERIAN AGAMA
PERPUSTAKAAN
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
PEKALONGAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dunia perbankan berbasis syariah di Indonesia telah menuju arah yang positif. Hal tersebut juga berdampak pada ketatnya persaingan antar-bank untuk menjadi yang terbaik. Segi pelayanan yang menjadi fokus utama operasional bank, menjadi kategori yang vital. Peran *customer service* dan *teller* atau kategori pekerjaan sebagai *front-liner* penting dalam menjalankan misi bank untuk menciptakan layanan berkualitas.

Masalah akan timbul bagi bank jika kinerja *customer service* dan *teller* tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah di tetapkan. Hal tersebut tentu menjadi pekerjaan rumah bagi bank untuk mencari cara bagaimana membuat kinerja *customer service* dan *teller* sesuai standar. Membuat komunikasi sehat dan efektif menjadi hal pertama yang harus dilakukan bank, tentu pengembangan dan pelatihan karyawan tidak pernah lepas dari hal utama penciptaan kualitas layanan oleh *customer service* dan *teller*.

Pesatnya perkembangan perbankan di Indonesia khususnya perbankan syariah yang terus menunjukan tren positif membuat perang kualitas tak dapat terhindarkan. Berbagai cara dilakukan manajemen perbankan untuk menarik minat nasabah, salah satunya adalah melalui pelayanan memuaskan. Bank Syariah Mandiri sebagai salah satu bank Islam

besar di Indonesia menjadi salah satu di antara mereka. Bank Syariah Mandiri memandang bahwa pelayanan adalah faktor utama untuk menarik minat nasabah. Dengan alasan tersebut, tak hanya pada tingkat pusat saja pemberian pelayanan memuaskan, namun juga pada seluruh cabang di Indonesia termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan.

Keseriusan Bank Mandiri dalam segi pelayanan yang memuaskan juga telah diakui oleh banyak pihak. Hal tersebut terbukti dengan hadirnya penghargaan dari *Marketing Research Indonesia* (MRI), Bank Mandiri menempati peringkat pertama dalam kategori "*Bank Service Excellence Monitor* (BSEM) 2011-2012. Ajang tahunan ini melakukan pengukuran kualitas pelayanan prima perbankan. Ada beberapa performa yang diukur MRI, di antaranya kantor cabang, *Automated Teller Machine* (ATM), *phone banking*, *Short Message Service* (SMS) *Banking*, *mobile banking*, *internet banking*, satpam, toilet, peralatan *banking hall, customer service, teller*, kenyamanan ruangan, dan ATM *Centre*. Tidak tanggung-tanggung Bank Mandiri telah berhasil memenangkan penghargaan ini selama lima tahun berturut-turut.[1] Dalam kategori tersebut, kantor cabang menjadi salah satu objek penilaian, hal itu menandakan bahwa semua kantor cabang Bank Mandiri juga menerapkan pelayanan prima baik itu yang berbasis konvensional mauun syariah, tak terkecuali Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan.

---

[1] Rully.Ferdinan, "Ini Dia 10 Bank Peraih, *Best Bank Service Excellence* 2012", <www.infobanknews.com/category/perbankan>, , 13 februari 2013.

Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan memaknai pelayanan sebagai sesuatu yang sangat penting. Hal tersebut karena pelayanan adalah sebuah identitas perusahaan yang membedakan Bank Syariah Mandiri berbeda dengan Bank lain.[2] Pandangan tersebut menjadi gambaran betapa pentingnya sebuah pelayanan bagi keberlangsungan dan jati diri sebuah perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa.

Layanan yang diberikan akan menjadi tolak ukur keberhasilan bank. Kesiapan dan kecakapan hingga ketenangan *front-liner* dalam menangani masalah menjadi objek penilaian nasabah. Ketika nasabah puas akan kinerja *front-liner*, maka tak hanya kerja *front-liner* saja yang mendapat predikat baik, namun dampak lebih luas lagi adalah terhadap peningkatan kepercayaan nasabah.

Mendengarkan dan mengadakan komunikasi dengan para pegawai merupakan faktor yang sangat penting bagi para manajer dalam usaha menciptakan lingkungan kerja yang memungkinkan mereka bekerja dengan baik. Hal ini juga bermanfaat untuk mendeteksi secara dini sekaligus secara informal masalah yang dapat timbul, sebelum menjadi masalah yang lebih serius. Komunikasi yang tidak efektif dan efisien akan menyebabkan kinerja yang tidak efektif dan efisien juga. Serta masalah lain yang dapat timbul seperti kesalahan pemahaman, keputusasaan, penolakan, ketidakpuasan, dan menurunnya tingkat motivasi.[3]

---

[2] Wawancara dengan M Yusuf Firdaus (Bagian SDI Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan), 11 Maret 2013.

[3] Kogan, *Mengelola Sumber Daya Manusia dan Hubungan Karyawan*, Terj. Yulia Sri Haryani, (Jakarta: Gramedia, 1997), hlm. 72.

Pada umumnya hubungan pegawai pada perusahaan akan sangat dipengaruhi bahkan mungkin ditentukan oleh perasaan "di tempat" dalam departemen atau seksi di mana individu yang bersangkutan bekerja. Para manajer mungkin tidak mempunyai pengaruh apa-apa terhadap permasalahan kondisi pelayanan yang diselesaikan dengan negosiasi formal, tetapi dalam hal pelaksanaan persetujuan atau perubahan, di sini manajerlah yang memegang peranan penting untuk menciptakan suasana positif dalam hubungan pegawai atau malah sebaliknya.[4] Untuk menghilangkan semua penyebab timbulnya ketidakpuasan kerja hingga konflik, manajer dapat memulainya dengan mengadakan *briefing* kerja dalam waktu dan intensitas yang berkelanjutan.

Briefing yang bertujuan untuk mendiskusikan atau jalur komunikasi dari atas ke bawah menjadi sarana para manajer untuk membina hubungan dengan karyawan. Pendekatan secara formal maupun non-formal melalui media *briefing* menjadi alternatif yang cukup baik. *Briefing* yang menuntut untuk bertemunya semua orang dalam bentuk fisik tentu akan menjadi jalan pertama untuk menghilangkan ketidaknyamanan kerja yang dialami oleh pegawai.

Briefing menawarkan banyak manfaat yang dapat menyatukan visi dan misi antarpelaku usaha. Sistem komunikasi yang santai dan tak terlalu kaku menjadi keunggulan dari media ini. Hal ini tentu sangat membantu bagi para manajer untuk menyampaikan mulai dari target apa saja yang

---

[4] *Ibid,* hlm. 68.

ingin dicapai, baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang hingga evaluasi kerja. Penyatuan visi dan misi juga bisa menjadi langkah awal dalam pencapaian tujuan pendirian bank.

Berdasarkan dari pemikiran tersebut, maka penulis tertarik untuk membahas dan menguraikan masalah bagaimana peran suatu *briefing* yang diterapkan dengan baik pada satu lembaga keuangan bank dalam meningkatkan kulitas kerja *front-liner* dengan judul " **PERAN *BRIEFING* DALAM PENINGKATAN KUALITAS KERJA *FRONT-LINER* DI BANK SYARIAH MANDIRI CABANG PEKALONGAN".**

B. Rumusan Masalah dan Pembatasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, ada beberapa permasalahan yang dapat penulis rumuskan yaitu sebagai berikut.

a. Bagaimana mekanisme pelaksanaan *briefing* di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan?

b. Bagaimana penerapan standar kualitas kerja *front-liner* dalam pelayanan kepada nasabah di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan?

c. Bagaimana peran *briefing* dalam peningkatan kualitas kerja *front-liner* di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan?

2. Pembatasan Masalah

Tugas Akhir yang berjudul "Peran *Briefing* dalam Peningkatan Kualitas Kerja *Front-Liner* di Bank Syariah Mandiri Cabang

Pekalongan" ini memiliki batasan pembahasan. Para pelaku yang penulis sebut *front-liner* terbatas pada *customer service* dan *teller*, hal ini dikarenakan *customer service* dan *teller* menjadi figur utama yang berhadapan langsung dengan nasabah dan menjadi ujung tombak pelayanan. Sedangkan kualitas kerja yang dimaksud lebih pada efisiensi dan efektivitas pelayanan. Dengan demikian sasaran dari penelitian ini lebih mengena dan sistematis.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut.

a. Untuk mengetahui mekanisme pemberian *briefing* di Bank Syariah Mandiri Cabang Pelakongan pada *front-liner*.

b. Untuk mengetahui penerapan standar kerja *front-liner* Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan dalam mencapai kualitas kerja.

c. Untuk mengetahui peran *briefing* dalam peningkatan kualitas kerja *front-liner* di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan.

2. Kegunaan Penelitian

Hal penting dari sebuah penelitian adalah pemanfaatan yang dapat dirasakan atau diterapkan setelah terungkapnya hasil penelitian. Adapun kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

a. Secara praktis

1) Untuk memberi masukan kepada Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan dalam pelaksanaan *briefing*, agar terhindar dari kegagalan *briefing*.

2) Untuk meningkatkan kualitas *briefing* Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan.

3) Untuk membantu Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan meningkatkan kualitas kerja *customer service* dan *teller*.

b. Secara teoritis

Untuk menambah keilmuan bagi pembaca baik dari internal maupun eksternal STAIN Pekalongan serta menjadi referensi sekaligus khasanah pustaka di STAIN Pekalongan.

D. Penegasan Istilah

Agar tidak terjadi kesalahpahaman judul Tugas Akhir tersebut, maka penulis menegaskan beberapa istilah yang di pandang masih membutuhkan interpretasi antara lain sebagai berikut.

1. *Briefing* adalah pengarahan singkat. Pertemuan rutin maupun tidak rutin yang bertujuan untuk mengkomunikasikan suatu progres dan mengkoordinasikan aktivitas-aktivitas yang ada guna mencapai tujuan tertentu.[5]

---

[5]Kamus Besar Bahasa Indonesia, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Jakarta: Balai Pustaka, Hlm. 127.

2. *Front-liner* adalah merupakan *service delivery* yang biasanya tampak dan di ketahui pelanggan.[6] *Front-liner* bukan merupakan jabatan, namun kategori. Dalam konteks penelitian ini, yang termasuk dalam *front-liner* adalah *customer service* dan *teller.*

Berdasarkan penegasan istilah yang telah diuraikan, maka inti dari judul Tugas Akhir ini adalah peran pengarahan singkat yang bertujuan untuk koordinasi aktivitas bank dalam peningkatan kualitas layanan *customer service* dan *teller* di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan.

E. Telaah Pustaka

1. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian ini, penulis meninjau beberapa buku karya ilmiah dan buku yang berkaitan dengan objek penelitian penulis. Fungsi dari telaah pustaka itu sendiri adalah pembanding antara hasil penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini agar tidak terjadi pengulangan atau duplikasi penelitian yang sudah pernah dilakukan guna menghasilkan sebuah karya ilmiah yang lebih orisinil dan valid.

Penelitian terdahulu yang pertama dilakukan oleh Listiana Syarifah dari jurusan D3 Perbankan Syariah Fakultas Syariah STAIN (Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri) Pekalongan dalam Tugas Akhirnya yang berjudul "Pengaruh Sistem Pelatihan dan Pengembangan *Front-Liner* Terhadap Kualitas Pelayanan Di BNI Syariah Cabang Pekalongan". Penelitian ini menguraikan tentang pelatihan dan pengembangan *front-*

---

[6] Fandi, Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*, (Yogyakarta: ANDI, 2008), hlm. 2.

liner melalui berbagai cara. Cara yang pertama adalah latihan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yaitu berupa pengiriman karyawan BNI Syariah cabang Pekalongan ke kantor pusat BNI. Kedua, pelatihan klasikal yaitu pelatihan yang lebih menekankan pada teori tentang *service excellent*. Ketiga, *E-Learning* yaitu pelatihan jarak jauh, pelatihan ini dilakukan oleh pusat lewat *on-line* yang di tujukan untuk semua karyawan. Keempat, *selling sklills* yaitu dengan melakukan seminar dan praktik secara langsung. Kelima, standar layanan MRI (*Management Research Indonesia*). Pelatihan keenam atau yang terakhir adalah dengan praktik, praktik ini dilakukan dengan *role play* dan *sharing moments*.[7]

Penelitian yang kedua dilakukan oleh Putri Romdhiana Larasati dalam tugas akhirnya yang berjudul "Menajemen Jasa Pelayanan pada *Customer Service* di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan". Penelitian ini menyatakan bahwa pengukuran menajemen kinerja di lakukan dengan menerapkan sistem PKPP (Penilaian Kinerja dan Pengembangan Pegawai). Peningkatan kualitas pelayanan dengan *morning briefing, sharing moments,* dan pelatihan tugas masing-masing karyawan.[8]

Pembahasan selanjutnya adalah yang dilakukan oleh Putri Rahayu dalam tugas akhirnya yang berjudul "Manajemen Pengembangan Sumber

---

[7] Listiana Syarifah, "Pengaruh Sistem Pelatihan dan Pengembangan *Front-Liner* Terhadap Kualitas Pelayanan di BNI Syariah Cabang Pekalongan", Tugas Akhir, (Pekalongan: Perpustakaan STAIN Pekalongan, 2011), hlm. 43-48.

[8] Putri Romdhiana Larasati, "Manajemen Jasa Pelayanan pada *Customer Service* di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan", Tugas Akhir, (Pekalongan: Perpustakaan STAIN Pekalongan, 2007), hlm 57.

Daya Manusia di BMT Bahtera Group Pekalongan" menyatakan bahwa pengembangan sumber daya manusia dimulai dengan pengelolahan karyawan dengan pengorganisasian, perencanaan, pengarahan, dan pengawasan.[9] Dalam tulisan ini memang tidak disinggung mengenai *briefing*, namun manajemen pengembangan sumber daya manusia mempunyai tujuan yang sama dengan pemberian *briefing,* yaitu mencapai kualitas kerja. Berikut adalah tabel perbandingan penelitian atau karya penulis dengan penelitian yang terlebih dulu di lakukan.

[9] Putri Rahayu, "Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia di BMT Bahtera Group Pekalongan"Tugas Akhir, (Pekalongan: Perpustakaan STAIN Pekalongan, 2011).

Tabel 1.1
Perbandingan Penelitian (Telaah Pustaka)

No.	Judul Penelitian	Pembeda		
		Objek penelitian	**Tujuan penelitian**	**Subjek penelitian**
1.	Peran Briefing dalam Peningkatan Kualitas Kerja Front-Liner Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan. <peneliti, Sundari>	Peran briefing	Mengetahui peran briefing terhadap kualitas kerja *front-liner* khusus dalam hal pelayanan	*Front-liner*
2.	Pengaruh Sistem Pelatihan dan Pengembangan *Front-Liner* Terhadap Kualitas Pelayanan Di BNI Syariah Cabang Pekalongan. < Listiana Syarifah>	Pengaruh system pelatihan dan pengembangan	Mengetahui pengaruh system pelatihan dan pengembangan *front-liner* terhadap kualitas pelayanan	*Front-liner*
3.	Menajemen Jasa Pelayanan pada *Customer Service* di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan. < Putri Romdhiana Larasati>	Manajemen jasa pelayanan	Mengetahui penerapan manajemen jasa pelayanan pada *customer service*	*Customer service*
4.	Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia di BMT Bahtera Group Pekalongan < Putri Rahayu>	Manajemen pengembangan karyawan	Mengetahui penerapan manajemen sumber daya manusia pada karyawan	Semua karyawan BMT

PERPUSTAKAAN KEMENTERIAN AGAMA SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN

2. Kerangka Teori

a. *Briefing*

Briefing dalam pengertian Kamus Besar Bahasa Indonesia merupakan petunjuk lisan untuk pelaksanaan tugas yang harus di jadikan panduan. Selain itu, ada juga pengertian lain yang identik menyatakan bahwa *briefing* adalah pertemuan rutin maupun tidak rutin yang bertujuan untuk mengkomunikasikan suatu progres dan mengkoordinasikan aktivitas-aktivitas yang ada guna mencapai tujuan tertentu. Berbeda dengan *meeting*, *briefing* membutuhkan waktu yang lebih sedikit dan dapat dilakukan secara lebih informal.

Team Briefing adalah sistem yang telah digunakan dan dikembangkan oleh banyak organisasi selama bertahun-tahun. Ini berdasarkan prinsip bahwa orang lebih berkomitmen terhadap pekerjaannya jika mereka memahami secara penuh alasan di balik apa yang terjadi dalam organisasi dan bagaimana hal tersebut terjadi, terutama pada level mereka.

Team Briefing menekankan pentingnya seorang pemimpin, meningkatkan moral dan memberikan perasaan memiliki tujuan yang sama dalam sebuah tim. Pengalaman menunjukkan bahwa keberhasilan sebuah tim tergantung antusiasme dan kemampuan pemberi *briefing*, daripada desain dari sistem.[10] Disini terlihat jelas bahwa kedekatan emosional yaitu dengan prinsip "memanusiakan

[10] Editor Tim Indosdm. 2008. "Panduan *Team Briefing* untuk Pemberi *Briefing*". <http://indosdm.com/>. (13 November 2012).

manusia" lebih berpengaruh ketimbang pengajaran dan pengarahan secara sistem.

Pelaksanaa *briefing* pada karyawan memiliki tujuan, antara lain :[11]

1) Memberikan pengarahan tentang kinerja karyawan agar tetap sesuai dengan visi dan misi perusahaan
2) Mengingatkan karyawan agar untuk selalu menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) di setiap pekerjaan yang dilakukan.
3) Menyampaikan informasi yang dianggap penting dalam pelaksanaan kerja.
4) Menyamakan dan memberitahu pemikiran dari pemimpin kepada karyawan, sehingga karyawan sejalan dan mengikuti pemikiran pimpinannya tersebut.

Pemberian *briefing* secara rutin akan memberikan manfaat yang dapat dirasakan oleh setiap pelakunya. Berdasarkan pengertian *briefing* tersebut di atas, tersirat beberapa manfaat antara lain.

1) Perkembangan atau progress pencapaian obyektif dapat dipantau setiap hari.
2) Permasalahan yang timbul dapat langsung diketahui dan dikoordinasikan penyelesaiannya dengan pihak lain yang terkait di dalam organisasi saat itu juga.

---

[11] *Ibid.*

3) Merupakan media komunikasi antar karyawan yang mudah dan efektif.

b. Kualitas Kerja

Oslen dan Wykoff dalam Toni Wijaya mendefinisikan jasa pelayanan adalah sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eksplisit maupun implisit atas kemudahan untuk mendapatkan barang ataupun jasa pelayanan.[12] Menurut Lewis dan Booms dalam Toni Wijaya, kualitas jasa atau layanan adalah ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, memuaskan kebutuhan pelanggan berarti perusahaan harus memberikan layanan berkualitas (*service quality*) kepada pelanggan.[13]

Pandangan dan pengertian mengenai kualitas adalah tingkat dimana produk sesuai dengan spesifikasi dan harapan pelanggan. Jadi, kualitas disini merupakan ukuran sejauh mana produk sesuai kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggan. Perusahaan juga harus memperhatikan kualitas optimal, yaitu tingkat kualitas yang cukup tinggi sehingga mampu memenuhi harapan pelanggan dan yang berimbang sehingga dapat terhindar dari tambahan biaya tanpa tambahan nilai yang berarti.[14]

Ukuran sebuah kualitas layanan adalah kepuasan pelanggan. Menurut Tjiptono dalam Toni Wijaya menerangkan bahwa tujuan

---

[12] Toni Wijaya, *Manajemen Kualitas Jasa,* (Jakarta: Indeks, 2011), hlm. 152.
[13] *Ibid*
[14] *Ibid*, hlm. 5

bisnis adalah menciptakan dan mempertahankan para pelanggan. Semua usaha manajemen diarahkan menjadi satu tujun utama yaitu kerpuasan yang mengakibatkan kunjungan pelanggan.[15] Richard Oliver dalam Toni Wijaya mengungkapkan bahwa pengertian dari kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhnya kebutuhan mereka.[16]

F. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan, penelitian yang diperoleh melalui studi lapangan dengan cara mengamati, mencatat, dan mengumpulkan berbagai data inforrmasi yang ditemukan di lapangan. Kemudian, dilihat dari pendekatan penelitian lebih cenderung menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang menghasilkan data deskiptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang/pelaku yang diamati.[17]

2. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan yang beralamat di Jl. KH. Wahid Hasyim Pekalongan.

3. Sumber Data

a. Sumber data primer

Data primer adalah data utama yang diperoleh secara langsung dari lapangan. Data primer ini diperoleh dari wawancara

---

[15] *Ibid,* hlm. 152
[16] *Ibid*, hlm. 153.
[17] Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif* ,(Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 1998), hlm 3.

dengan M. Yusuf Firdaus bagian Sumber Daya Insani Dan Umum, Puji selaku *Customer service*, dan Retno selaku *teller* di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya yaitu diperoleh lewat pihak lain, bukan dari subjek penelitian. Data sekunder biasanya berwujud data dokumentasi atau data laporan yang telah tersedia, serta arsip-arsip resmi.[18] Penulis memperoleh data dari beberapa buku dan literatur yang berkaitan dengan pokok permasalahan yang dibahas. Sumber data sekunder ini selanjutnya dikombinasikan dengan data primer yang penulis dapatkan langsung dari narasumber yang dapat dipercaya, agar penulis memperoleh hasil analis yang tepat dan akurat.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. *Interview*

Interview adalah pengumpulan data melalui tanya jawab langsung dengan beberapa pihak yang dikerjakan secara sistematis sambil bertatap muka antara peneliti dengan responden.[19]Dalam teknik ini peneliti melakukan wawancara dengan bagian Sumber Daya Insani (SDI) dan Umum yaitu M. Yusuf Firdaus, *customer service* Puji, dan *teller* yaitu Retno.

---

[18]Anwar, *Metode Penelitian* , (Yogyakarta: Pustaka Pelajar , 1998), hlm. 91.
[19]Mohammad nazir , *Metode Penelitian* , (Jakarta: Ghalia Indonesia , 1998), hlm. 212.

Topic wawancara tersebut yaitu mekanisme briefing dan standar pelayanan, standar umum pelayanan, standar pelayanan prima dan etika di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah penelitian yang dilakukan terhadap informasi yang didokumentasikan dengan gambar, tulisan atau lain-lain.[20] Metode ini digunakan untuk memperoleh data dari buku yang ada kaitannya dengan permasalahan yang penulis bahas, yaitu mempelajari buku-buku yang berkaitan dengan penelitian ini. Buku yang peneliti gunakan yaitu buku agenda tahunan Bank Syariah Mandiri (BSM) cabang pekalongan dan buku panduan standar pelayanan prima BSM Cabang Pekalongan.

c. Observasi

Obseravsi adalah metode pengumpulan data dengan pengamatan langsung di lapangan.[21] Metode ini didapat dengan mengadakan survei langsung di lapangan. Dalam Tugas Akhir ini metode observasi digunakan untuk mengumpulkan data-data secara jelas dengan jalan mengadakan pengamatan dan pencatatan yang sistematis tentang dampak atau pengaruh pemberian *briefing* terhadap kualitas kinerja *Front-Liner*.

---

[20]Husein Umar, *Reseacrch methods in finance and Banking,* (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2000), hlm. 118.

[21] Mohammad Nazir, *Loc.*Cit.

5. Metode Analisis Data

Dari semua data yang sudah tekumpul, maka untuk memperoleh hasil penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan kredibilitasnya dalam pengembilan kesimpulan, maka penulis menggunakan metode analisis deskriptif.

Metode analisis deskriptif adalah data yang dikumpulkan dalam metode analisis deskriptif berupa kata-kata, gambar dan bukan angka, hal ini disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan mempunyai kemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.

Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana mestinya.[22] Dengan metode ini penulis mengungkapkan Peran *Briefing* dalam Peningkatan Kinerja *Front-Liner* di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan yang dikaitkan dengan teori Lewis dan Booms mengenai dimensi kualitas layanan dan aspek pendukung penciptaan kualitas kerja.

---

[22]Hadari Nawawi, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 1998),hlm. 63.

G. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam penulisan, maka penulis Tugas Akhir ini akan membagi menjadi lima bab dan setiap bab terdiri dari sub-sub yang menguraikan isi bab, yang mana antara bab I sampai dengan bab terakhir merupakan uraian yang berkesinambungan. Adapun sistematikanya adalah sebagai berikut.

Bab I Pendahuluan berisi tentang: Latar belakang masalah, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan serta kegunaan penelitian, penegasan istilah, telaah pustaka, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori berisi tentang pembahasan komunikasi efektif untuk mewujudkan *briefing* efektif yang di dalamnya membicarakan: Pertama konsep komunikasi efektif yaitu komunikasi efektif dan komunikasi efektif dalam bisnis, pelaksanaan *briefing* pada karyawan. Kedua kualitas layanan

Bab III Gambaran umum Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan, berisi tentang: Sejarah berdirinya Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan, Struktur Organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan, Visi dan Misi Organisasi Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan, Produk dan Layanan Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan, *Job Description, Shared Value*s Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan.

Bab IV Memuat analisis hasil penelitian yang berisi, mekanisme pemberian *briefing* yang diberikan team *briefing* Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan, penerapan standar pelayanan oleh Bank Syariah

Mandiri Cabang Pekalongan, peran *briefing* terhadap peningkatan kinerja *front-liner* di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan.

Bab V Penutup, berisi tentang: Kesimpulan dan saran-saran setelah melakukan penelitian dan menyusun tugas akhir ini.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pada pembahasan tentang Peran *Briefing* dalam Peningkatan Kualitas Kerja *Front-Liner* di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan maka dapat penulis simpulkan hal-hal berikut.

1. Mekanisme *briefing* yang dilakukan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan yaitu dimulai dari doa pembuka, cek kerapian, pemberian materi *briefing*, dan doa penutup.
2. Pelaksanaan tugas *front-liner* di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan memegang standar pelayanan sebagai patokan atau pedoman kerja. Standar tersebut meliputi standar umum pelayanan dan standar pelayanan prima di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan. Standar umum pelayanan meliputi layanan prima (senyum, sapa, salam), penyelsesaian masalah sesuai standar dari perusahaan, dan kebersihan serta kelengkapan lingkungan kerja. Sedangkan standar layanan prima meliputi semboyan kerja layanan, standar pelayanan *teller* dan *customer service*.
3. *Briefing* menjadi berperan penting bagi *front-liner* karena dalam media inilah *front-liner* dapat menciptakan kenyamanan di tempat kerja. Peran *briefing* tersebut antara lain.
    a. Setiap *front-liner* mengerti dan memahami kebijakan baru di perusahaan dengan tempo singkat.

b. Evaluasi terhadap kinerja *front-liner*, sehingga mengerti pencapaian target yang telah dicapai setiap harinya.

c. Setiap hambatan atau masalah diselesaikan dengan jangka waktu singkat sebelum penyelesaian tingkat global.

B. Saran

Mempertimbangkan adanya kekurangan dalam Tugas Akhir (TA) ini, maka penulis mencoba memberikan saran yang dapat dipertimbangkan guna perkembangan lembaga terkait serta guna mewujudkan kesempurnaan pada penelitian berikutnya dengan masalah yang hampir sama, antara lain sebagai berikut.

1. Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan melakukan kegiatan *briefing* pagi, akan tetapi melihat dan menimbang manfaat *briefing* yang tinggi serta keterbatasan waktu dalam *briefing* pagi, maka Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan dapat melaksanakan *briefing* dua kali dalam sehari, yaitu pagi dan sore.
2. Standar pelayanan yang diterapkan oleh Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan sudah cukup baik, namun demi kesempurnaan dan kepuasan pelanggan, Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan dapat menambahkan beberapa standar baru. Standar baru tersebut dapat berasal dari adaptasi standar pelayanan yang telah diterapkan oleh bank luar negeri yang kapasitasnya sudah diakui oleh dunia.
3. Melihat peran *briefing* yang bisa mengontrol kinerja *front-liner* secara harian, maka Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan dapat

melakukan perhatian lebih khusus pada setiap karyawan, bahkan jika diperlukan pihak bank dapat mengadakan sesi konsultasi psikologi minimal diadakan satu bulan sekali.

DAFTAR PUSTAKA

Abu Sinn, Ahmad Ibrahim. 2008. *Manajemen Syariah: Sebuah Kajian Historis dan Kontemporer.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Anorogo, Panji dan Ninik Widyawati. *Psikologi dalam Perusahaan.* Jakarta: Rineka Cipta.

Anwar. 1998. *Metode Penelitian* .Yogyakarta:Pustaka Pelajar.

Buku Agenda Tahunan Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan.

Buku Panduan Standar Layanan Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan.

Editor Tim Indosdm. 2008. "Panduan *Team Briefing* untuk Pemberi *Briefing*". <http://indosdm.com/>. (13 November 2012).

Efendi, Onong Uchjana. 2004. *Dinamika Komunikasi.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Ferdian, Rully editor. 2012. "Ini Dia 10 Bank Peraih, *Best Bank Service Excellence* 2012" <www.infobanknews.com/category/perbankan>. 13 februari 2013.

Firdaus, M Yusuf. 2013. "Mekanisme *Briefing* dan Standar Pelayanan di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan". Wawancara dengan Staf Bagian Sumber Daya Manusia dan Umum Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan. 1 Mei 2013. Pukul 15:00.

Gunara, Thorik. 2009. *Komunikasi Rasulullah Indahnya Komunikasi Ala Rasulullah.* Bandung: Rafika Offset.

Ismanto, Kuat. 2009. *Manajemen Syariah: Imlementasi TQM dalam Lembaga Keuangan Syariah.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Kamus Besar Bahasa Indonesia. Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, Jakarta: Balai Pustaka.

Kogan. 1997. *Mencapai Sasaran Melalui Kerja Sama Tim.* Terj.Wandi S Brata dan Pius M. Sumaktoyo. Jakarta : Gramedia.

Kogan. 1997. *Mengelola Sumber Daya Manusia dan Hubungan Karyawan.* Terj. Yulia Sri Haryani. Jakarta: Gramedia.

Larasati, Putri Romdhiana. 2007. "Manajemen Jasa Pelayanan pada *Customer Service* di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan". Pekalongan: Tugas Akhir Prodi D3 Perbankan Syariah STAIN Pekalongan.

Lexy J.1998. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Machfoedz, Mahmud 2002. *Dasar-Dasar Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: AMP YKPN.

Mardinah, Sri. 2011. "Pengertian Komunikasi efektif. "<http:www.shvoong.com>(17 November 2012).

Mulianto, Sindu 2006. *Panduan Lengkap Supervisi Diperkaya Perspektif Syariah* Jakarta: Gramedia.

Nawawi, Hadari.1998. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Nazir, Mohammad. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Puji. 2013. "Standar Umum Pelayanan". Wawancara dengan *Customer Service* Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan. 5 September 2013. Pukul 15:00.

Rahayu, Putri. 2011. "Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Bahtera Group Pekalongan". Pekalongan: Tugas Akhir D3 Perbankan Syariah STAIN Pekalongan.

Ratminto dan Atik Sepri Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan,* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Retno. 2013. "Standar Layanan Prima Dan Etika". Wawancara dengan Teller Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan.

Rusli, Andi. 2011. "*Effektive Briefing*". < http://www.andi-rusli.blogspot.com/> (16 April 2013).

Syarifah, Listiana. 2011. "Pengaruh Sistem Pelatihan dan Pengembangan *Front-Liner* Terhadap Kualitas Pelayanan di BNI Syariah Cabang Pekalongan"., Pekalongan: Tugas Akhir D3 Perbankan Syariah STAIN Pekalongan.

Tjiptono, Fandi. 2008. *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.

Umar, Husein. 2000. *Reseacrch Methods in Finance and Banking.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Wibisono, Demawan. 2006. *Manajemen Kinerja: Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.

Wijaya, Toni. 2011. M*anajemen Kualitas Jasa.* Jakarta: Indek

www.syariahmandiri.co.id

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

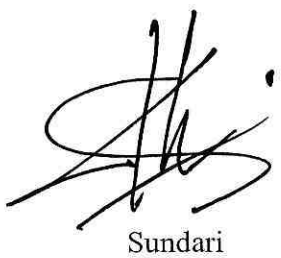
Data Diri

Nama	: Sundari
Tempat/Tanggal Lahir	: Pekalongan, 23 Juli 1992
Alamat	: Desa Krasak Ageng Dk. Pekijingan Sragi Pekalongan
Nama Ibu	: Darsuni
Nama Ayah	: Renyan (alm)

Data Pendidikan

SD	: SDN Sijeruk 02, Lulus 2004
SMP	: SMP Negeri 04 Comal, Lulus 2007
SMA	: SMA Negeri 01 Sragi, Lulus 2010
PT	: STAIN Pekalongan, Angkatan 2010

Pekalongan, 13 November 2013



Sundari

NIM 2012110007

Daftar Interviev di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan

Daftar Pertanyaan interview :

1. Apa yang menjadi maksud serta tujuan di adakannya *briefing* di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan?

   Jawab:

   Maksud: Sebagai media sosialisasi terhadap kebijakan baru perusahaan dan evaluasi kinerja

   Tujuan:

   - Setiap pegawai mengerti dan memahami kebijakan baru di perusahaan;
   - Evaluasi terhadap kinerja, sehingga mengerti pencapaian target yang telah dicapai;
   - Mencari peneyeelsaian permasalahan/hambatan terhadap kinerja pegawai

2. Apa alasan dan dasar Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan mengadakan atau melaksanakan *briefing*?

   Jawab:

   Sebagai media efektif untuk mensosialisasikan kebijakan-kebijakan baru dikarenakan seluruh pegawai wajib hadir untuk mengikuti kegaitan breafing pagi.

3. Apa saja materi yang disampaikan dalam *briefing*?

   Jawab:

   - Review Kinerja
   - Rencana Kerja
   - Hamabatan Kerja
   - Sosialisasi Kebijakan baru dan Surat Edaran baru
   - Sosialisasi agenda kegiatan perusahaan.

4. Ukuran atau standar apa saja yang di gunakan untuk mengukur keberhasilan dari pemberian *briefing*?

   Jawab:

   Review kinerja pada meeting mingguan dan penyelesasian SLA sesuai dengan ketentua yang berlaku.

5. Bagaimana jenjang *briefing* di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan dari waktu ke waktu (apabila *briefing* dilakukan dengan materi yang sama akan menimbulkan rasa bosan, apa yang dilakukan untuk menghindari kejenuhan tersebut)?

   Jawab:

Tidak membuat bosan, dikarenakan materi yang disampaiakn berlaku untuk hari itu juga, sedangkan hari lain sudah dalam pembahasan yang lainnnya. Selain itu setipa divisi diberikan kesempatan untuk emngemukakan pendapat dan permasalah yang terjadi.

6. Bagaimana metode atau cara penyampaian *briefing* di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan? (ceramah, motivasi, evaluasi, target perusahaan, dll)

   Jawab:

   Ceramah, motivasi, tanya jawab, evaluasi

7. Apakah media *briefing* di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan juga di gunakan sebagai media evaluasi? Jika iya, menyangkut evaluasi apa saja?

   Jawab:

   - *Service Quality Control*
   - Pemeliharaan *Tengible*
   - Review kinerja dan rencana kerja
   - *Promblem solving*

8. Kapan dan seberapa sering pemberian *briefing* di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan?

   Jawab:

   Setiap hari, dan apabila tidak ckup waktu maka akan dilanjutkan atau ditindaklanjuti pada *meeting* mingguan dan *sharing session.*

9. Keluhan atau mendengarkan masalah karyawan yang berhubungan dengan kinerja pelayanan, apakah menjadi salah satu agenda dalam *briefing*?

   Jawab:

   Ya

10. Apa makna kualitas kerja (pelayanan) dalam perspektif Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan (hal-hal apa saja yang menjadi kategori pekerjaan yang berkualitas)?

    Jawab:

    Makna: Kualitas kerja adalah memberikan pelayanan kepada nasabah secara maksimal sesuai dengan ketentuan yang berlaku di perusahaan.

    Kategori/Standar:

    - Memberikan pelayanan prima (sapa,senyum,salam) sesuai dengan ketentuan perusahaan;

- Menyelesaikan compalin nasabah dengan baik (sesuai dengan standar SLA dari perusahaan);
- Kebersihan area pelayanan dan ketersediaan perlengkapan dan peralatan kerja;

11. Apa yang menjadi tolak ukur penilaian atau standar kualitas pelayanan di Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan?

    Jawab:

    1. Keramahan petugas terhadap nasabah
    2. Ketelitian petugas terhadap pelayanan nasabah
    3. Waktu penyelesaian complain nasabah;
    4. Kebersihan area tempat kerja;
    5. Ketersediaan perlengkapan kerja

12. Seberapa penting sebuah kualitas pelayanan bagi Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan?

    Jawab:

    Sangat penting, hal tersebut karena pelayanan adalah sebuah identitas perusahaan yang membedakan Bank Syariah Mandiri berbeda dengan Bank lain.

13. Bagaimana cara bank tahu bahwa pelayanan yang diberikan pada nasabah telah memuaskan atau berkualitas?

    Jawab:

    1. Melalui kotak saran yang ditempatkan diruang bankng hall sebagai media untuk nasabah terhadap penilaian nasabah terhadap perusahaan;
    2. Survey yang terhadap kepauasan nasabah baik yang dilakukan oleh internal mapun eksternal yang hasilnya dipublikasikan ke khalayak umum;

14. Bagaimana cara Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan membentuk dan mempertahankan kualitas pelayanan?

    Jawab:

    1. Melakukan evaluasi terhadap kualitas dan *competency* kompetensi pegawai secara *continue*;
    2. Melakukan *roll play;*
    3. Memberikan *training* berkala kepada pegawai;

15. Adakah pelatihan dan perlakuan khusus untuk *front-liner* sebelum mereka terjun langsung untuk melayani masyarakat atau nasabah?

    Jawab:

    Ya

16. Adakah sistem penilaian khusus yang di berikan kepada *front-liner* mengingat mereka adalah pihak pertama yang mendapat penilaian dari masyarakat atau nasabah?

    Jawab:

    Ada, dengan menggunakan roll play, on-line (E-learning)

17. Bagaimana Bank Syariah Mandiri Cabang Pekalongan mengukur tingkat kepuasan nasabah pada sisi pelayanan front-liner?

    Jawab:

    BSM menggunakan media kotak saran dan *ghost shopping.*