STRATEGI PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN PADA BAGIAN *FRONTLINER* DI BPRS BUANA MITRA PERWIRA KANTOR CABANG BANJARNEGARA

IAIN PURWOKERTO

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Purwokerto
Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya

Oleh :

VIKA YULIYANA

NIM: 1617203088

PROGRAM DIPLOMA III

MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)

PURWOKERTO

2019

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya :

Nama : Vika Yuliyana

NIM : 1617203088

Jenjang : DIII

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : Manajemen Perbankan Syariah (MPS)

Judul : **Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan pada BagianN Frontliner di BPRS Buana Mitra Perwira Kantor Cabang Banjarnegara**

Menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/ karya saya sendiri kecuali bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Purwokerto, 27 Juni 2019
Yang menyatakan,

Vika Yuliyana
NIM. 1617203088

IAIN PURWOKERTO

KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PURWOKERTO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Alamat : Jl. Jend. A. Yani No.40A Purwokerto 53126
Telp. 0281-635624, 628250, Fax : 0281-636553, www.iainpurwokerto.ac.id

PENGESAHAN

Tugas Akhir berjudul

STRATEGI PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN PADA BAGIAN *FRONTLINER* DI BPRS BUANA MITRA PERWIRA KANTOR CABANG BANJARNEGARA

Yang disusun oleh Saudari **Vika Yuliyana (NIM. 1617203088)** Program Studi **D-III Manajemen Perbankan Syariah,** Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Purwokerto, telah diujikan pada hari **Kamis,** tanggal **11 Juli 2019** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk memperoleh gelar **Ahli Madya (A.Md.)** dalam **Ilmu Manajemen Perbankan Syariah** oleh **Sidang Dewan Penguji Tugas Akhir.**

Ketua Sidang/Penguji

Dr. H. Fathul Aminudin Aziz, MM.
NIP. 196304031994031004

Sekretaris Sidang/Penguji

Siti Ma'sumah, M.Si.
NIDN. 2010030303

Pembimbing/Penguji

Iin Solikhin, M.Ag.
NIP. 197208052001121002

Purwokerto, Juli 2019
Mengetahui/Mengesahkan
Dekan

Dr. H. Jaenal Abdul Aziz, M.Ag.
NIP. 197309212002121004

NOTA DINAS PEMBIMBING

Kepada Yth
Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Islam Insitut Agama Islam Negeri
Purwokerto
Di Purwokerto

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melalui beberapa proses bimbingan dan perbaikan sepenuhnya kami berpendapat bahwa laporan tugas akhir atas nama:

Nama : Vika Yuliyana

NIM : 1617203088

Judul : **"Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan pada Bagian Frontliner di BPRS Buana Mitra Perwira Kantor Cabang Banjarnegara"**

Telah dapat di ujikan dalam sidang *munaqosyah* sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.).

Demikian pengajuan ini kami sampaikan, kami ucpkan terimakasih

Wassalamu'alaikum. Wr. Wb.

Purwokerto, 27 Juni 2019
Pembimbing

Iin Solihin, M.Ag
NIP. 197208052001121002

iv

MOTTO

“MAN JADDA WA JADDA”

IAIN PURWOKERTO

PERSEMBAHAN

Sembah sujud syukur kepada Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang. Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan akhirnya karya tulis yang sederhana ini dapat terterselesaikan. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Rasululoh SAW.

Penulis ingin mempersembahkan sebuah karya sederhana ini kepada orang-orang yang sangat penulis kasihi dan sayangi. Karya ini penulis persembahkan untuk:

1. Terima kasih untuk kedua orang tua penulis yaitu bapak Kharyanto dan Ibu Ima Rokhati yang telah memberikan kasih sayang yang penuh dan melimpah serta telah meberikan semangat dan dukungan terima kasih atas jasa, kesabaran, pengorbanannya yang tak akan pernah terbalaskan. Semoga Allah SWT selalu memberikan kesehatan. Amin.
2. Untuk kakak pertama saya Imam Prianto dan kakak kedua Dwi Yuliyantoro , tiada yang paling mengharukan saat kumpul bersama kalian, walaupun sering bertengkar tapi hal itu selalu menjadi warna yang tak akan bisa tergantikan, terimaksih atas doa dan bantuan kalian selama ini, hanya karya kecil ini yang dapat saya persembahkan. Maaf belum bisa menjadi panutan yang seutuhnya, tapi saya akan selalu menjadi yang terbaik untuk kalian semua.
3. Adik saya Syifa Tazinatul Aisyah yang telah memberikan saya motivasi untuk selalu mengejar mimpi dan kesuksesan saya dimasa yang akan datang, guna memberikan semangat kehidupan adik saya dimasa yang akan datang.
4. Bapak Iin Solihin, M.Ag., selaku dosen pembimbing Laporan Tugas Akhir saya dengan tulus dan kesabarannya terimakasih untuk arahan dan semoga dalam lindungan-Nya. Amin.
5. Untuk Pradana Septaji Ichlasul Amal, terimakasih telah mendampingi, memberikan saya motivasi untuk tidak menyerah dan memberikan semangat semoga silaturahmi kita tetap berjalan sampai maut memisahkan.
6. Teman-teman DIII MPS 2016 terima kasih telah memberikan kehangatan dan kekeluargaan yang indah. Semangat lulus bareng.

IAIN PURWOKERTO

KATA PENGANTAR

Alhamdulilahirobil'alamin, puji syukur senantiasa penulis haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya Sholawat serta salam semoga tetap tercurahkan pada junjungan kita , Nabi Muhammad SAW yang telah membawa putunjuk kebenaran kepada manusia dengan adanya Agama Islam.

Dengan Rahmat Allah SWT penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini yang berjudul **"Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan pada Bagian *Frontliner* di BPRS Buana Mitra Perwira Kantor Cabng Banjarnegara"** yang penulis susun untuk memenuhi salah satu syarat guana memperoleh gelar Ahli Madya di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.

Bersamaan dengan selesainya laporan tugas akhir, penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan terimakasih dengan tulus kepada:

1. Dr. KH. Mohamad Roqib., M. Ag., Rektor Insitut Agama Islam Negeri Purwokerto.
2. Dr. Fauzi, M. Ag., Wakil Rektor I Insitut Agama Islam Negeri Purwokerto.
3. Dr. H. Ridwan, M. Ag, Wakil Rektor II Insitut Agama Islam Negeri Purwokerto.
4. Dr. H. Sulkhan Charim, M.M. Wakil Rektor III Insitut Agama Islam Negeri Purwokerto.
5. Dr. H. Jamal Abdul Aziz, M. Ag., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Insitut Agama Islam Negeri Purwokerto.
6. Yoiz Shofwa Shafrani, SP.,M.Si., Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto.
7. Iin Solihin, M.Ag dosen pembimbing dari penulis.
8. Bapak Aris Ginanjar selaku Kepala Cabang di BPRS Buana Mitra Perwira Kantor Cabang Banjarnegara.
9. Segenap karyawan di BPRS Buana Mitra Perwira Kantor Cabang Banjarnegara.

IAIN PURWOKERTO

10. Seluruh dosen IAIN Purwokerto atas ilmu yang diberikan selama masa perkuliahan.
11. Teman-teman D3 Manajemen Perbankan Syariah 2016 yang selalu membantu, berbagi kecerian dan melewati setiap suka maupun duka selama kuliah, terimakasih banyak.
12. Kepada kedua orag tua penulis, Bapak KHARYANTO dan Ibu IMA ROKHATI yang telah memberikan semaangat dan dukungannya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.
13. Kepada semua pihak yang telah membantu saya dalam penyelesaian Tugas Akhir ini yang saya tidak dapat sebutkan satu persatu.

Tidak ada kata yang lebih istimewa daripada kata terimakasih, terima kasih untuk semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini. Tak lupa saya ucapkan terimakasih kepada karyawan BPRS Buana Mitra Perwira Kantor Cabang Banjarnegara yang telah siap membantu penulis dalam mencari data untuk penyelesian laporan. semoga pembaca Tugas Akhir ini selalu dalam lindungan Allah SWT.

IAIN PUR

Purwokerto, 27 Juni 2019
Penulis,

Vika Yuliyana
1617203088

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Transliterasi kata-kata Arab yang dipakai dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama antara Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor 158/ 1987 dan Nomor 0543b/U/1987.

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	ba’	B	Be
ت	ta’	T	Te
ث	Ša	S|	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	H{	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha’	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Źal	Z|	zet (dengan titik di atas)
ر	ra´	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	S{	es (dengan titik di bawah)
ض	d'ad	d{	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa'	T{	te (dengan titik di bawah)

IAIN PURWOKERTO

ظ	z\a’	Z{	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	fa´	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	‘el
م	Mim	M	‘em
ن	Nun	N	‘en
و	Waw	W	We
ه	ha’	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	ya'	Y	Ye

IAIN PURWOKERTO

Konsonan Rangkap karena Syaddah ditulis rangkap

متعددة	Ditulis	*Muta‘addidah*
عدة	Ditulis	*‘iddah*

Ta’marbu>ţhah diakhir kata bila dimatikan tulis h

حكمة	Ditulis	*H{ikmah*
جزية	Ditulis	*Jizyah*

(Ketentuan initidakdiperlakukanpada kata-kata arab yang sudahdiserapkedalambahasa Indonesia, seperti zakat, shalatdansebagainya, kecualibiladikehendakilafalaslinya)

Bila diikuti dengan kata sandang ”*al*” serta bacan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan *h*.

كرامة الأولياء	Ditulis	*Kara>mah al-auliya>’*

Bila *ta’marbu>t}ah* hidup atau dengan harakat, fath}ahatau kasrah atau d}ammah ditulis dengan *t*

زكاة الفطر	Ditulis	*Zaka>t al-fit}r*

2. Vokal

Vokal Pendek

ـَ	Fath}ah	Ditulis	A
ـِ	Kasrah	Ditulis	I
ـُ	D}amah	Ditulis	U

VokalPanjang

1.	Fath}ah + alif	Ditulis	*a>*
	جاهلية	Ditulis	*ja>hiliyah*
2.	Fath}ah+ ya’ mati	Ditulis	*a>*
	تنسي	Ditulis	*tansa>*
3.	Kasrah + ya’ mati	Ditulis	*i>*
	كريم	Ditulis	*kari>m*

IAIN PURWOKERTO

4.	D}ammah + wa>wu mati	Ditulis	*u>*
	فروض	Ditulis	*furu>d}*

Vokal Rangkap

1.	Fath}ah + ya' mati	Ditulis	*Ai*
	بينكم	Ditulis	*Bainakum*
2.	Fath}ah + wawu mati	Ditulis	*Au*
	قول	Ditulis	*Qaul*

Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisah kandengan apostrof

أأنتم	Ditulis	*A'antum*
أعدت	Ditulis	*U'iddat*
لئن شكرتم	Ditulis	*La'in syakartum*

IAIN PURWOKERTO

Kata SandangAlif + Lam

Bila diikuti huruf *Qomariyyah*

القر آن	Ditulis	*al-Qur'a>n*
القياس	Ditulis	*al-Qiya>s*

Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan menggunakan huruf Syamsiyyah yang mengikutinya, serta menghilangkannya *l* (el)nya

السماء	Ditulis	*as-Sama>'*
الشمس	Ditulis	*asy-Syams*

ذوى الفروض	Ditulis	*Z|awi>al-furu>d}*
أهل السنة	Ditulis	*ahl as-Sunnah*

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN ..... **ii**
HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**
NOTA DINAS PEMBIMBING ..... **iv**
MOTTO ..... **v**
PERSEMBAHAN ..... **vi**
KATA PENGANTAR ..... **vii**
PEDOMAN TRANSLATE ..... **ix**
DAFTAR ISI ..... **xv**
DAFTAR TABEL ..... **xviii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xix**
ABSTRAK ..... **xx**
ABSTRACT ..... **xxi**
BAB I PENDAHULUAN
A. Latar belakang Masalah 1
B. Rumusan Masalah 6
C. Tujuan Penelitian 6
D. Manfaat Penelitian 6
E. Metode Penelitian Tugas Akhir 7
1. Jenis Penelitian 7
2. Lokasi Penelitian 7
3. Sumber Data 7
4. Tekhnik Pengumpulan Data 8
5. Metode Analisi Data 9
BAB II TELAAH PUSTAKA
A. Strategi 12
1. Pengertian Strategi 12
2. Macam-macam Strategi 12
3. Proses Strategi 13
4. Prinsip-prinsip Strategi 14

IAIN PURWOKERTO

B. Kinerja 14
1. Definisi Kinerja 14
2. Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Frontliner 15
3. Tujuan Peningkatan Kinerja 17
4. Metode Penilaian Kinerja Karyawan 17
5. Faktor-faktor Mempengaruhi Kinerja 17
6. Elemen-Elemen Pokok Penilaian Kinerja 21
7. Dasar Hukum Penilaian Kinerja 22
8. Indikator Kinerja 22
C. Frontliner 24
1. Customer Service 24
2. Teller 228
3. Security 28
D. Penelitian Terdahulu 30
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 36
1. Sejarah Singkat BPRS Buana Mitra Perwira KC Banjarnegara 36
2. Visi dan Misi BPRS Buana Mitra Perwira KC Banjarnegara 37
3. Produk-produk perusahaan 38
4. Struktur Organisasi BPRS Buana Mitra Perwira KC Banjarnegara .....` 43
B. Strategi dan Analisis Peningkatan Kinerja Karyawan pada Bagian Frontliner di BPRS Buana Mitra Perwira Kantor Cabang Banjarnegara 51
BAB IV PENUTUP
A. Kesimpulan 61
B. Saran 61

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

IAIN PURWOKERTO

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu 32

Tabel 1.2 Syarat Pembukaan Rekening TabunganKu Ib 48

Tabel 1.3 Syarat Pembukaan Rekening Tabungan IB Syariah 49

Tabel 1.4 Syarat Pembukaan Rekening Tabungan iB Mitra SiPantas 49

Tabel 1.5 Syarat Pembukaan Rekening Deposito iB 50

IAIN PURWOKERTO

STRATEGI PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN PADA BAGIAN *FRONTLINER* DI BPRS BUANA MITRA PERWIRA KC BANJARNEGARA

Oleh: Vika Yuliyana
NIM: 1617203088

Diploma III Manajemen Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri Purwokerto

ABSTRAK

BPRS Buana Mitra Perwira Kantor Cabang Banjarnegara merupakan bank yang menghimpun dana dan menyalurkannya kepada masyarakat melalui beberapa produk. Untuk melayani masyarakat dengan menghimpun dana dan menyalurkannya tersebut, BPRS Buana Mitra Perwira Kantor Cabang Banjarnegara memiliki beberapa strategi . Salah satu strategi yang digunakan adalah dengan cara meningkatkan kinerja *frontliner*. Karena kinerja sangat berpengaruh terhadap kelangsungan hidup suatu perusahaan. Suatu kinerja yang baik akan memberi dampak posistif bagi perusahaan. Sebaliknya, kinerja yang buruk akan memberi dampak yang negative bagi perusahaan.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang dilakukan di kantor BPRS Buana Mitra Kantor Cabang Banjarnegara untuk menggali informasi dan data-data yang relevan dari sumber data. Tehnik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah tehnik observasi, wawancara, dokumentasi. Data yang yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif-kualitatif.

Kesimpulan dari penelitian bahwa BPRS Buana Mitra Perwira Kantor Cabang Banjarnegara menggunakan empat strategi dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan frontliner. Strategi tersebut adalah mengadakan pelatihan berupa role-play, melayani nasabah dengan sepenuh hati, sharing setiap minggu, motivasi.

Kata kunci : Strategi, Peningkatan Kinerja Karyawan pada bagian *Frontliner*

IAIN PURWOKERTO

STRATEGY OF IMPROVING EMPLOYEE PERFORMANCE IN THE *FRONTLINER* PART OF BPRS BUANA PARTNERS OF KC BANJARNEGARA

By: Vika Y.uliyana
NIM : 1617203088

Diploma III Syariah Banking Management
Faculty Economies and Islamic Busness
State Islamic Insitute of Purwokerto

ABSTRACT

BPRS Buana Partner Officer Banjarnegara Branch Office is a bank that collects funds and distributes them to the public through several products. To serve the community by raising funds and channeling them, BPRS Buana Mitra Officer Banjarnegara Branch Office has several strategies. One strategy used is to improve *frontliner* performance. Because performance is very influential on the survival of a company. A good performance will have a positive impact on the company. Conversely, poor performance will have a negative impact on the company.

This research is a field research conducted at the BPRS Buana Mitra office in the Banjarnegara Branch Office to explore information and relevant data from data sources. Data collection techniques used in this study are observation, interview, documentation techniques. The data obtained were then analyzed using qualitative-descriptive methods.

The conclusion of the study is that BPRS Buana Mitra Officer Banjarnegara Branch Office uses four strategies in an effort to improve the performance of frontliner employees. The strategy is to conduct training in the form of role-play, serving customers wholeheartedly, sharing every week, motivation.

IAIN PURWOKERTO

Key Word : Strategy, Employee Performance Improvement in the Frontliner section.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi perkembangan perekonomian nasional yang senantiasa bergerak cepat, kompetitif, dan terintegrasi dengan tantangan yang semakin kompleks serta sistem keuangan yang semakin maju, diperlukan penyesuaian kebijakan di bidang ekonomi, termasuk perbankan, salah satunya adalah bank syariah karena kebutuhan masyarakat Indonesia akan jasa-jasa perbankan syariah semakin meningkat. Dalam UU No 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah disebutkan bahwa bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah dan bank pembiayaan rakyat syariah.[1]

Bank sebagai perusahaan yang menyediakan jasa layanan kepada nasabah, pelayanan dan kepuasan pelanggan adalah merupakan tujuan utama dalam perusahaan karena tanpa pelanggan, perusahaan tidak akan ada. Pelanggan adalah kunci untuk meraih keuntungan. Dalam jangka waktu yang panjang perusahaan yang akan tetap bertahan hidup dalam menghadapi persaingan bisnis yang mengglobal adalah perusahaan yang terus melakukan perbaikan dalam kegiatan pelayanan, operasional jasa atau inovasi produk untuk selalu meningkatkan kualitas.

Akhir-akhir ini kinerja telah menjadi terminologi atau konsep yang sering dipakai orang dalam berbagai pembahasan dan pembicaraan, khususnya dalam kerangka mendorong keberhasilan organisasi atau sumber daya manusia. Terlebih saat ini, organisasi dihadapkan pada tantangan kompetisi yang tinggi, era kompetisi pasar global, kemajuan teknologi informasi, maupun tuntutan pelanggan atau pengguna jasa layanan yang semakin luas. Bahkan kinerja merupakan pertanyaan kunci terhadap

[1] Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

IAIN PURWOKERTO

efektifitas kerja atau keberhasilan organisasi. Suatu organiasasi akan berhasil dan efektif karena di dalamnya memiliki kinerja yang baik dan ditopang oleh sumber daya manusia yang berkualitas.[2]

Seperti yang kita ketahui bahwa di era sebelum tahun 1980, faktor pelayanan nasabah atau pelanggan kurang mendapat perhatian dari berbagai perusahaan. Pelayanan kepada nasabah masih dianggap sepele dan tidak dipedulikan dengan anggapan nasabah yang membutuhkan perusahaan. Seiring dengan berkembangnya perekonomian Indonesia khususnya dan global umumnya serta kemajuan pola pikir dan perilaku masyarakat, pola seperti di atas menjadi semakin ditinggalkan. Kemajuan ekonomi telah mengakibatkan tingkat persaingan menjadi semakin tinggi sehingga perusahaan yang mampu meberikan kepuasan kepada pelangganlah yang akan memperoleh simpati.[3]

Saat ini persaingan pada sektor jasa tidak hanya pada penjualan produk yang sesuai dengan target dan semata untuk mendapatkan laba, namun lebih ditekankan pada layanan yang baik pada sektor jasa terutama pada perbankan maka nasabahpun akan merasa puas, dengan kepuasan nasabah bank akan merasa diuntungkan karena akan menimbulkan kesetiaan nasabah terhadap perusahaan, dapat juga kekecewaan itu akan diceritakan kepada orang lain dan perusahaan akan kehilangan nasabah dan para calon nasabah lainnya. Setiap perusahaan yang memperhatikan kepuasan pelanggan akan memperoleh banyak manfaat.[4]

Untuk mewujudkan kinerja karyawan *frontliner* yang baik sesuai dengan ekspektasi para nasabah dibutuhkan strategi yang baik, menurut *Johson dan Scholes* yang dimaksud dengan strategi ialah arah dan ruang lingkup dari sebuah organisasi atau lembaga dalam jangka panjang, yang

IAIN PURWOKERTO

[2] Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm. 6

[3] Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011),hlm v

[4] Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayannan Prima* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016), hlm 3.

mencapai keuntungan melalui konfigurasi dan sumber daya dalam lingkup yang menantang, demi memenuhi kebutuhan pasar dan suatu kepentingan. [5]

Tentu saja dalam hal ini petugas *frontliner* memiliki peran yang cukup besar pada pemberian pelayanan yang baik kepada nasabah, memberikan pelayanan langsung kepada nasabah, berinteraksi langsung dengan nasabah maupun calon nasabah, seperti *security* yang bertugas memberikan pelayanan di awal nasabah akan masuk kedalam bank, setelah nasabah menjelaskan maksud dan tujuannya kemudian disitulah peran *customer service* dalam memberikan informasi kegiatan bank berkaitan *funding* serta *financing* maupun *teller* yang bertugas melayani nasabah dalam transaksi keuangannya, sehingga pelayanan, *frontliner* yang bisa menjadi daya tarik nasabah untuk menambatkan keinginan untuk menjadi nasabah dari lembaga perbankan tersebut.

Selain memberikan pelayanan terbaiknya untuk menarik nasabah yang baru datang, tentu saja *frontliner j*uga harus dapat memberikan pelayanan-pelayanan terbaiknya untuk nasabah yang sudah lama bermitra dengan lembaga perbankan tersebut. Tentu saja dengan lembaga perbankan tersebut dapat memepertahankan kepuasan dari nasabah yang sudah lama bermitra.

IAIN PURWOKERTO

Jika *frontliner* mampu untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkesan kepada nasabah, terutama dalam hal efesiensi waktu dan keakuratan informasi, maka membuat nasabah menjadi senang, karena pada hakikatnya salah satu hal yang harus dihindari oleh perusahaan adalah membuat nasabah menunggu, hal yang sangat berpengaruh pada kepuasan nasabah. Jika nasabah melalukan komplain pada perusahaan dari pihak *frontliner, customer service* khususnya wajib memberikan solusi dengan baik dan tanpa menyinggung perasaan pelanggan. Seperti tetap ramah, murah senyum, sigap menangani keluhan. Serta merubah komplain nasabah menjadi kepuasan nasabah.[6] *Frontliner* harus mampu mempelajari perilaku konsumen.

---

[5] www.seputarpengetahuan.com/2015/02/10-pengertian-strategi-menurut-para-ahli-lengkap. Html. Diakses pada tanggal 20 maret 2018 diakses pada pukul 14:23

[6] Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence Mneingkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanna Prima* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016), hlm 31.

Untuk memiliki karyawan yang benar-benar profesional seperti yang diinginkan oleh bank bukanlah perkara mudah. Banyak hal yang harus dilakukan, sehingga karyawan yang diperoleh nantinya benar-benar memiliki kemampuan yang diinginkan. Di samping itu bank juga merancang bagian bagian yang ada dalam dunia perbankan sesuai dengan kebutuhannya. Bank juga harus merancang uraian-uraian tugas-tugas yang harus dijalankan seorang karyawan, wewenang dan tanggung jawab masing-masing. Semua ini dilakukan agar pekerjaan yang akan dijalankan nantinya benar-benar sesuai alur kerja yang ada di bank. Tanpa uraian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang jelas dan transparan, maka kinerjsa karyawannya yang berkualitaspun akan terhambat kerjanya. Kegiatan seperti ini disebut sebagai merancang analisis jabatan *(job analysis)*.[7]

Keandalan sistem pelayanan sering menjadi penentu kepercayaan nasabah terhadap bank dan produk-produknya. Produk-produk dan jasa perbankan yang ditawarkan oleh berbagai bank bisa jadi sama, tetapi perbedaan dapat ditunjukan melalui cara yang diterapkan oleh bank dalam melayani nasabah. Dunia perbankan menyadari betapa pentingnya memperoleh dan mempertahankan kepercayaan nasabah bagi keberhasilan bisnis bank.

IAIN PURWOKERTO

Sebuah bank syariah selayaknya memiliki lingkungan kerja yang sejalan dengan syariah. Dalam hal etika, misalnya *amanah dan siddiq*, harus melandasi setiap karyawan sehingga tercemin integritas eksekutif muslim yang baik. Di samping itu, karyawan bank syariah harus *skillful* dan profesional (*fatanah),* dan mempu melakukan tugas secara *team-work* di mana informasi merata di seluruh fungsional organisasi (*tabliq*). Selain itu cara berpakaian dan tingkah laku dari para karyawan merupakan cerminan bahwa mereka bekerja dalam sebuah lembaga keuangan yang membawa nama besar Islam, sehingga tidak ada aurat yang terbuka dan tingkah laku

[7] Kasmir, *Manajemen Perbankan*, hlm. 133-135

yang kasar.demikian juga dalam menghadapi nasabah, akhlak harus senantiasa terjaga, Nabi SAW mengatakan bahwa senyum adalah sedekah.[8]

Lima tahun lebih BPRS Buana Mitra Perwira Kantor Cabang Banjarnegara hadir mempersembahkan sebuah layanan dengan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima *(service excellence)* dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan Nasabah dengan prinsip syariah. Pada BPRS Buana Mitra Perwira Kc Banjarnegara peranan *frontliner* sangat penting, karena mereka inilah yang menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah sehingga nasabah tersebut merasa puas dan terdorong untuk menjadi nasabah yang loyal. *frontliner* pada bank adalah petugas yang berhadapan langsung dengan nasabah.*Frontliner* pada BPRS Buana Mitra Perwira Kantor Cabang Banjarnegara adalah *Customer Service, Teller*, Dan *Security*.[9]Strategi yang digunakan di dalam BPRS Buana Mitra Perwira Kc Banjarnegara ini ada dua kategori yang pertama Strategi Peningkatan kinerja yang mendasar yaitu bersikap ramah, menggunakan seragam sesuai dengan ketentuandan yang kedua yaitu Strategi kinerja *frontliner* di BPRS Buana Mitra Perwira Kantor Cabang Banjarnegara adalah mengadakan pelatihan berupa *role-play,* mengadakan berupa *motivasi*, dan *sharing* per divisi bagian operasional setiap seminggu sekali pada hari rabu.

Berdasarkan dari uraian latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul "**Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan Pada Bagian *Frontliner* di BPRS Buana Mitra Perwira Kc Banjarnegara."**

IAIN PURWOKERTO

[8] Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hlm. 34

[9] Wawancara dengan Yunia Arofah selaku *Teller* pada tanggal 5 maret 2019 pukul 14.30

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diterangkan di atas , maka dapat diperoleh rumusan masalah yaitu : Bagaimanakah Peningkatan Kinerja Karyawan pada Bagian *Frontliner* di BPRS Buana Mitra Perwira Kantor Cabang Banjarnegara ?

C. Maksud Dan Tujuan Penulisan Tugas Akhir

Untuk mengetahui seperti apa peningkatan kinerja karyawan pada bagian *frontliner* di BPRS Buana Mitra Perwira Kantor Cabang Banjarnegara.

Di samping itu juga untuk memenuhi salah satu syarat guna meraih gelar Ahli Madya dalam bidang Manajeman Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Purwokerto. Serta untuk mengembangkan kemampuan penulis dalam menulis hasil penelitian yang berdasar pada praktik kerja lapangan. Dengan demikian, penulis dapat memaparkan secara detail praktik kerja yang dilaksanakan sesuai dengan persyaratan yang ditentukan oleh Program DIII MPS Fakultaas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Purwokerto.

D. Manfaat Penelitian

a. Secara teoritis penulisan ini diharapkan mampu memberikan pemikiran bagi pengembangan ilmu perbankan syariah pada umumnya dan keuangan khususnya serta menjadi rujukan penelitian berikutnya tentang apresiasi para nasabah dalam menentukan pembiayaan yang mereka ambil.

b. Secara praktis

   a) Bagi penulis, memberikan wawasan dan pengetahuan tentang peningkatan kinerja di BPRS .

   b) Bagi masyarakat, menambah wawasan dan pengetahuan di BPRS Buana Mitra Perwira Kc Banjarnegara.

   c) Bagi Bank BPRS Buana Mitra Perwira KC Banjarnegara, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan mengenai peningkatan kinerja karyawan pada bagian *frontliner* di BPRS Buana Mitra Perwira KC Banjarnegara.

IAIN PURWOKERTO

E. Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian terhadap masalah yang telah diuraikan diatas, maka penulis menggunakan metode sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitianyang yang digunakan dalam penelitian ini berupa jenis kualitatif dengan desain penelitian deskriptif kualitatif di mana peneliti langsung terjun ke lapangan atau ke tempat yang menjadi objek penelitian (BPRS Buana Mitra Perwira KC Banjarnegara) sehingga penelitian ini difokuskan untuk menelusuri dan mnegkaji bahan-bahan yang ada di lapangan serta relevan dengan permasalahan yang diangkat.

2. Lokasi Penelitian dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di PT. BPRS BUANA MITRA PERIRA KANTOR CABANG BANJARNEGARA yang beralamatkan di Jl. Jend.Sudirman No.6 Banjarnegara.Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 11 Februari sampai dengan 15 Maret 2019.

3. Sumber Data

a. Sumber Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber data oleh peneliti dengan tujuan tertentu dalam bentuk wawancara, dokumentasi, dan observasi yang di dapat di BPRS Buana Mitra Perwira Kantor Cabang Banjarnegara. Dalam hal ini penulis memperoleh data dari Resty Novitarini selaku *Customer Service (CS)* di BPRS Buana Mitra Perwira Kc Banjarnegara mengenai bagaimana peningkatan kinerja karyawan pada bagian *frontliner* di BPRS Buana Mitra Perwira Kc Banjarnegara.

b. Sumber Data Sekunder

Yaitu data yang lebih dahulu dikumpulkan dan dilaporkan orang-orang diluar dari peneliti, walaupun ini sesungguhnya data asli, yaitu berkaitan dengan peningkatan kinerja karyawan pada bagian *frontliner* di BPRS Buana Mitra Perwira Kc Banjarnegara

IAIN PURWOKERTO

dan wawancara yang dapat mendukung dan menguatkan data peneliti.

4. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi (pengamatan langsung)

Teknik observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematik terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian.[10] Dalam observasi ini peneliti terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan dalam sumber data penelitian. Sambil melakukan pengamatan, peneliti ikut melakukan apa yang dikerjakan oleh sumber data.[11] Observasi ini dilakukan untuk mendeksripsikan produk peningkatan kinerja karyawan pada bagian *Frontliner* di BPRS Buana Mitra Perwira Kantor Cabang Banjarnegara.

b. Teknik Wawancara

Teknik ini adalah cara mengumpulkan data yang mengaruskan seorang peneliti mengadakan kontak langsung secara lisan atau tatap muka (*face to face*) dengan responden, baik dalam situasi yang disengaja dibuat untuk keperluan tersebut.[12]

IAIN PURWOKERTO

Teknik ini digunakan untuk mengetahui sepenuhnya yang berkaitan dengan penelitian di BPRS Buana Mitra Perwira Kc Banjarnegara. Wawancara yang dilakukan oleh penulis yaitu wawancara dengan Resty Novitarini selaku *customer service* (CS) di BPRS Buana Mitra Perwira Kantor Cabang Banjarnegara mengenai peningkatan kinerja karyawan pada bagian *Frontliner* di BPRS Buana Mitra Perwira Kc Banjarnegara.

---

[10] Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009), hlm. 58

[11] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: CV ALFABETA, 2011), hlm.227

[12] Soeratno dan Lincolin Arsyad, *Metode Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 1998), hlm. 95

c. **Teknik Dokumentasi**

Teknik dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menelaah dokumen yang telah ada atau tersedia yang nantinya digunakan untuk dipelajari pengetahuan dan fakta yang akan diteliti.

5. **Metode Analisis Data**

Metode analisis data yang penulis gunakan dalam tugas akhir ini adalah metode analisis data kualitatif, dalam penelitian kualitatif, data diperoleh dari beberapa sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam.[13]

Metode analisis data kualitatif merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi sataun yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat dicerutakan kepada orang lain.[14]

Tahapan dalam penelitian kualitatif, adalah tahapan yang dilakukan dengan melakukan pengamatan tentang peningkatan kinerja karyawan pada bagian *Frontliner* di BPRS Buana Mitra Perwira Kc Banjarnegara, analisis datanya adalah menggunakan metode deskriptif analisis, yakni merupakan metode penelitian yang bertujuan memberikan gambaran umum tentang subyek penelitian berdasarkan data dan variabel yang diperoleh dari kelompok subyek yang diteliti.

IAIN PURWOKERTO

[13] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: CV ALFABETA, 2011), hlm. 243

[14] Lexy J. Moleong, *Metedeologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA, 2014), hlm. 248

F. Sistematika Penulisan

Guna mempermudah pemahaman isi Tugas Akhir ini, maka penulis akan membagi menjadi empat bab selain itu tambahan yang berisikan halaman judul, halaman pengesahan, kata pengantar, pedoman transliterasi arab-latin, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan Abstrak.

Sistematika pembahasan penulis diuraikan sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Menguraikan tentang latar belakang masalah pengambilan judul Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan pada Bagian *Frontliner* di BPRS Buana Mitra Perwira Kantor cabang Banjarnegara , dengan membahas permasalahan yang ada hubungannya dan kaitannya dengan Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan pada Bagian *Frontliner* di BPRS Buana Mitra Perwira Kc Banjarnegara. Dalam bab ini juga membahas tentang tujuan dan manfaat penulisan tugas akhir, metode penulisan tugas akhir, lokasi dan waktu tempat pelaksanaan serta sistematika penulisannya

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul atau tema yang diangkat dalam penulisan tugas akhir. Yaitu berisi tentang tinjauan tentang Strategi meliputi : pengertian manajemen strategi, Tujuan manajemen strategi. Tinjauan tentang Kinerja karyawan meliputi : pengertian kinerja, tujuan kinerja, faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja, Elemen-Elemen Pokok Penilaian Kinerja, dasar hukum penilaian kinerja, indikator kinerja.Tentang *Frontliner* : pengertian *Customer Service, Teller, Securty.*

BAB III : HASIL DAN PEMBAHASAN

a. Pada bagian Hasil membahas tentang gambaran umum BPRS Buana Mitra Perwira Kantor cabang Banjarnegara, meliputi sejarah singkat berdirinya BPRS Buana Mitra Perwira Kc Banjarnegara , tujuan, visi dan misi, motto dan etos kerja, struktur organisasi, produk-produk yang ada pada BPRS Buana Mitra Perwira Kantor cabang Banjarnegara.
b. Pada bagian Pembahasan berisi tentang : Strategi Peningkatan Kinerja

IAIN PURWOKERTO

Karyawan pada Bagian *Frontliner* di BPRS Buana Mitra Perwira Kc Banjarnegara, meliputi Strategi Kinerja karyawan yang utama yang dilakukan oleh *Frontliner* BPRS Buana Mitra Perwira Kc Banjarnegara.

BAB IV : PENUTUP

Membahas tentang kesimpulan dan saran-saran yang dijadikan sebagai sumbangan pemikiran guna memecahkan penelitian penulis yang berjudul Strategi Peningkatan Kinerja Karyawan pada Bagian *Frontliner* di BPRS Buana Mitra Perwira Kc Banjarnegara.

IAIN PURWOKERTO

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah dipaparkan di atas mengenai Strategi Peningkatan kinerja Karyawan pada Bagian *Frontliner* BPRS Buana Mitra Perwira Kantor Cabang Banjarnegara, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut ;

1. Strategi yang digunakan untuk meningkatkan kinerja karyawan pada bagian *frontliner* di BPRS Buana Mitra Perwira Kantor Cabang Banjarnegara yaitu dengan mengadakan pelatihan berupa *role-play*, mengadakan motivasi, Melayani nasabah dengan sepenuh hati dan *Sharing Season* per divisi bagian operasional setiap minggu sekali pada hari rabu.
2. Ada lima dimensi yang diterapkan dalam meningkatkan kinerja karyawan *frontliner* di BPRS Buana Mitra Perwira Kantor Cabang Banjarnegara , diantaranya Dimensi yang dapat Terlihat *(Tangible),* Dimensi Jaminan *(Assurance),* Dimensi Keandalan *(Reliability),* Dimensi Cepat Tanggap *(Responsiveness),* dan Dimensi Empati *(Empathy).*

B. SARAN

Saran yang dapat penulis sampaikan setelah dilakukan penelitian adalah:

1. Untuk lebih meningkatkan kinerja karyawan frontliner selain Reward untuk karyawan yang berprestasi, perusahaan memberikan fasilitas uang kecantikan untuk karyawan perempuan sebagai penunjang penampilan mereka dan meningkatkan rasa percaya diri mereka sehingga mereka mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.
2. Untuk *frontliner* BPRS Buana Mitra Perwira Kantor Cabang Banjarnegara, harus lebih banyak memahami produk dan layanan yang diberikan kepada nasabah agar waktu pelayanan menjadi lebih efektif dan efesien khususnya pada bagian *Customer Service.*

DAFTAR PUSTAKA

Anggraini Gadis ,” *Strategi Pelayanan Customer Service Pada Bank BRI Syariah Kc Medan S.Parman”* Tugas Akhir , UIN SUMATERA MEDAN, 2018

Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Teras, 2009), hlm. 58

Antonio Muhammad Syafi’i , *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hlm. 34

Anwar Hasan Isal,”*Strategi Peningkatan Kinerja Pegawai Studi Kasus di kantor Radio Republik Indonesia Cabang Bank Numfor*”, Jurnal, 2017

Anwar Prabu *Mangkunegara, Evaluasi Kinerja SDM*, (Bandung, PT Refika Aditama, 2010), hlm.9

Arsyad dan Lincolin Soeratno , *Metode Penelitian untuk Ekonomi dan Bisnis*, (Yogyakarta: UPP AMP YKPN, 1998), hlm. 95

Arisanti Petty ,”*Analisis Peningkatan Kinerja Karyawan bagian Frontliner melalui pelatihan di Bank BRI Cabang Kediri*” Jurnal, 2017.

Azhar Chairul,” *Pengaruh Pelatihan Terhadap Pelayanan Frontliner BRI Syariah di Jakarta”* Tugas Akhir, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2017.

Betria Mudiyani Rahayu, “ *Dengan Judul “Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Frontliner Pe Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kc Purwokerto* , Skripsi, IAIN PURWOKERTO, 2017.

Bobo, Rating Dan OCAI (Jakarta: PT Gramedia,2014), hlm 3

daddanuarta.blogspot.com/2014/11/kinerja-karyawan-menurut-para-ahli.html?m=1. Diakses pada tanggal 4 maret 2019 pukul 14.00

Diah Sholehatusya ,“*Pengaruh Kompetensi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Di Kantor PT. Kitadin Tenggarong Seberang*”, 2017

Freddy Rangkuti, *Customer Care Excellence Mneingkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanna Prima* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2016), hlm 31.

Gadis Anggraini,” *Strategi Pelayanan Customer Service Pada Bank BRI Syariah Kc Medan S.Parman”* Tugas Akhir , UIN SUMATERA MEDAN, 2018

Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011),hlm v

M. Ismail Yustanto dan M. Karbet Widjatakusuma, *Menggagas Bisnis Islam*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2002), hlm 319

Moleong J Lexy , *Metedeologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA, 2014), hlm. 248

Riefirmansyah.blogspot.com/2016/03/pengertian-strategi-menurut-para-ahli.html?m=1. Diakses pada tanggal 19 maret 2019 pukul 08.25

RosadyRuslan, *Manajemen Public Relation Dan Media Komunikasi*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), hlm 279

Sudarmanto, *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), hlm. 8.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung: CV ALFABETA, 2011), hlm. 24

Thomas Sumarsan, *System Pengendalian Manajemen*, (Jakarta: Indeks, 2013), hlm 61

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

Wawancara dengan Rest Novitarini selaku Customer Service

www.seputarpengetahuan.com/2015/02/10-pengertian-strategi-menurut-para-ahli-lengkap. Html. Diakses pada tanggal 20 maret 2018 diakses pada pukul 14:23