



**ANALISIS KOMPETENSI KARYAWAN DALAM MENDUKUNG PELAYANAN PRIMA (Studi Pada Frontliner BCA KCP Metro Jababeka)**

<sup>1</sup>Esra Simanjuntak,<sup>2</sup>Dedi Rianto Rahadi

Fakultas Ekonomi, Universitas Presiden, Bekasi

[esra.simanjuntak@student.president.ac.id](mailto:esra.simanjuntak@student.president.ac.id)<sup>1</sup>, [dedi1968@president.ac.id](mailto:dedi1968@president.ac.id)<sup>2</sup>

**Abstrak**

*Sejarah Artikel:*

Diterima : 9

Desember 2020

Disetujui : 21

Desember 2020

Dipublikasikan : 31

Desember 2020

*Kata kunci :*

Frontliner Perbankan;

Kepuasan Nasabah;

Penelitian Kualitatif;

Pelayanan Prima;

Standar Kompetensi

Pelayanan prima merupakan pelayanan yang dilakukan sebaik mungkin kepada pelanggan atau konsumen agar dapat merasa puas. Banyak macam-macam tujuan pelayanan prima salah satunya adalah memberikan pelayanan berkualitas terhadap para pelanggannya sehingga menimbulkan kepercayaan pelanggan terhadap barang atau jasa yang ditawarkan oleh penjual. Manfaat dari pelayanan prima yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan ataupun pemerintah terhadap pelanggan, yang dapat menjadi acuan dalam pengembangan penyusunan standar pelayanan. Standar pelayanan dapat didefinisikan sebagai panduan yang digunakan untuk melakukan pelayanan dan menjadi acuan untuk menilai kualitas suatu pelayanan. Pelayanan dapat disebut prima apabila pelanggan telah merasa puas dan sesuai dengan harapan pelanggan. Begitu juga yang dilakukan karyawan frontliner bank BCA untuk melayani nasabahnya dengan pelayanan yang prima yang selalu mementingkan kepuasan nasabah. Berbagai upaya untuk meningkatkan standar kompetensi pegawai dengan mengikuti pelatihan kompetisi, standar kinerja, standar layanan, pengetahuan, keterampilan dan kompetensi keras untuk setiap karyawannya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif dengan mengumpulkan data dari beberapa orang melalui wawancara.

*Keyword:*

Banking Frontliners;

Customer Satisfaction;

Qualitative Research;

Excellent Service;

Competency

Standards,

**Abstrack**

*Excellent service is service that is done as best as possible to customers or consumers in order to be satisfied. There are many kinds of excellent service objectives, one of which is to provide quality service to its customers so that it creates customer trust in the goods or services offered by the seller. The benefits of excellent service are efforts to improve the quality of company or government service to customers, which can serve as a guide in developing service standards preparation. Service standards can be defined as benchmarks used to provide services and become a reference for assessing the quality of a service. Service can be called prime when the customer is satisfied and in accordance with customer expectations. Likewise, BCA bank fronliner employees serve their customers with excellent service who always prioritizes customer satisfaction. Various efforts to improve employee competency standards by participating in competition training, performance standards, service standards, knowledge, skills and hard competencies for each employee. The method used in this research is qualitative research methods by collecting data from several people through interviews.*

## PENDAHULUAN

Dunia perbankan sangat berpengaruh dalam kehidupan perekonomian masyarakat. Bank Central Asia (BCA) yang merupakan salah satu bank swasta terbesar di Indonesia, terdapat 928 kantor cabang BCA tersebar di wilayah Indonesia. Untuk menjalin hubungan yang erat dengan nasabah, BCA berusaha meningkatkan kualitas dan kemampuan sumber daya manusianya.

Dalam upaya mengatasi perkembangan bisnis dan permintaan nasabah yang bertumbuh maka BCA membuat program pelatihan dan perkembangan guna mempertahankan kualitas layanan dalam memberikan solusi yang efektif dan tepat waktu bagi nasasabahnya serta meningkatkan jalinan hubungan yang baik dengan nasabah. Program pelatihan dan pengembangan yang dimiliki BCA berfungsi untuk mengasah keterampilan, menjaga standar mutu layanan yang tinggi.

Kinerja dalam suatu organisasi merupakan suatu pedoman dalam menentukan keberhasilan suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja karyawan dapat dikatakan baik apabila karyawan tersebut menyelesaikan tugasnya dengan tepat waktu.

Pelayanan prima yakni melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para nasabah, sehingga nasabah menjadi merasa puas. Definisi pelayanan prima yaitu melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para pelanggan sehingga menimbulkan rasa yang puas. Secara umum tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan sehingga perusahaan mendapatkan keuntungan yang maksimal.

Pelayanan prima sangat dibutuhkan bagi perusahaan, karyawan, maupun pelanggan. Di dunia perbankan dengan adanya Frontliner yakni Customer

Service dan Teller merupakan karyawan yang secara langsung berinteraksi kepada nasabah sehingga para frontliner perbankan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima untuk nasabah.

BCA *Learning Institute* merupakan solusi yang tepat dalam pengembangan *soft skills* karyawan BCA terkhusus karyawan *frontliner*. *BCA Learning Institute* adalah tempat pelatihan dengan sistem belajar di dalam kelas. Terdapat beberapa fokus pembelajaran dalam kelas diantaranya melanjutkan pelatihan *customer relationship management* khususnya memberikan pelatihan memberikan solusi nasabah yang menyeluruh kepada para *relationship officer* dan *account officer*.

Dalam meningkatkan kompetensi sesuai dengan kebutuhan spesifikasinya, BCA juga mendukung para karyawan untuk mengikuti berbagai program pengayaan termasuk pelatihan ke luar negeri. Melalui pelatihan ke luar negeri, para karyawan dapat memperoleh wawasan yang lebih luas termasuk dalam memahami perkembangan bisnis perbankan pada lingkup internasional. Dalam perubahan bisnis perbankan, program pengayaan diarahkan agar para pemimpin di unit kerja dapat beradaptasi yang juga memiliki kemampuan dan fleksibilitas untuk dapat menempati berbagai posisi dalam organisasi

## KAJIAN PUSTAKA

### 1. Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

Menurut (Barata, 2003; 30) pelayanan prima adalah urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan lainnya atau mesin secara fisik, dan memberikan kepuasan lebih kepada pelanggan. Hakikat *customer service* adalah memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah (Wahjono, 2010; 179). Pelayanan prima sendiri memiliki pengertian

kemampuan maksimal seseorang yang berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan.

## 2. Konsep Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

Berdasarkan pemaparan (Barata, 2003; 31) konsep pelayanan prima yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyesuaikan konsep-konsep (*Attitude*), (*Attention*), (*Action*), (*Ability*), (*Appearance*), dan (*Accountability*).

## 3. Pengertian Frontliner

Tarmoezi (2000) mengatakan frontliner adalah barisan paling depan yang merupakan aktifitas utama di depan, yang terdapat staf-staf yang melakukan kontak langsung dengan *tamu* (*guest contact*) tersebut. Untuk posisi staf di bagian depan harus selektif, karena mereka yang nantinya menciptakan kesan pertama (*first impression*) bagi para nasabah tersebut.

Jika dalam dunia perbankan frontliner merupakan barisan paling terdepan yang secara langsung berinteraksi dengan nasabah. Frontliner di perbankan terdiri dari 2 bagian yaitu *Customer Service* dan *Teller*.

*Customer Service* merupakan karyawan bank yang bertugas memberikan layanan jasa awal nasabah dalam membuka rekening, mengenalkan semua produk perbankan serta memberikan solusi terhadap permasalahan keuangan dan fasilitas perbankan kepada nasabah.

*Teller* merupakan karyawan bank yang bertugas melayani jasa transaksi tunai maupun non tunai terhadap nasabah sesuai dengan kompetensi perbankan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan sistem penelitian kualitatif guna mendapatkan hasil yang sesuai dengan tema yang diambil. Agar mendapatkan hasil yang memuaskan serta dapat memenuhi syarat

data analisis kompetensi karyawan dalam mendukung pelayanan prima.

Metode kualitatif yaitu metode penelitian terhadap keadaan objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci (Sugiyono, 2005), dan peneliti yaitu instrumen kunci.

Menurut Denzim & Lincoln (1994), Patton (2002) menuturkan bahwa penelitian kualitatif merupakan studi yang menggunakan dan mengumpulkan beragam studi kasus bahan empiris, pengalaman pribadi, introspektif, ceritera kehidupan, dan wawancara. Penulis menggunakan metode kualitatif karena penelitian ini mempunyai tujuan untuk memperoleh jawaban dari beberapa informan.

Dengan melakukan wawancara terhadap narasumber secara langsung maupun secara virtual data yang diperoleh merupakan hasil yang dapat dibuktikan dan dapat dipercaya. *Survey* dari nasabah langsung yang merupakan nasabah dari Bca Metro Jababeka terkait pelayanan prima di bank tersebut yang akan dituangkan dalam bagian hasil dan pembahasan berikutnya.

NO	Pertanyaan
1.	Apakah pelayanan yang terdapat pada Bca Metro Jababeka sudah menerapkan pelayanan yang maksimal ?
2.	Hal apa yang membedakan antara Bca dengan bank lainnya ?
3.	Kendala apa yang sering di rasakan nasabah saat bertransaksi di Bca (khususnya di Bca Metro Jababeka)?
4.	Apakah anda merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh <i>Customer Service</i> Bca Metro Jababeka ?
5.	Solusi apa yang diberikan kepada nasabah oleh frontliner saat tidak bisa mengunjungi bank ?

6.	Apakah semua staff di Bca Metro Jababeka sudah memenuhi standar sebagai staff yang berpotensi tinggi?
7.	Selama pandemi <i>Covid-19</i> apakah bank Bca memiliki solusi tepat pada nasabah?
8.	Menurut anda apakah Bca merupakan bank yang tepat untuk anda ?
9.	Banggakah anda menjadi salah satu nasabah di Bca?
10.	Jika ada penilaian 1-5, 1 paling buruk dan 5 paling baik nilai berapakah yang anda berikan untuk pelayanan di Bca Metro Jababeka ?

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari wawancara yang di dapatkan dari beberapa informan ada yang memiliki pendapat yang sama namun ada juga yang memiliki cara pandang yang berbeda. Berikut uraiannya, pertanyaan pertama apakah pelayanan yang terdapat pada Bca Metro Jababeka sudah menerapkan pelayanan yang maksimal ? dari semua informan mengatakan bahwa pelayanan di Bca Metro Jababeka sudah sangat memuaskan, karena seluruh pegawai bank melayani dengan ramah dan memberikan solusi yang tepat.

Pertanyaan kedua, hal apa yang membedakan antara Bca dengan bank lainnya ? sebagian informan menjawab yang membedakan Bca dengan bank lainnya yaitu lebih mengutamakan kepuasan nasabah, *service* yang maksimal dan frontliner yang sangat ramah.

Pertanyaan ketiga, kendala apa yang sering di rasakan nasabah saat bertransaksi di Bca (khususnya di Bca Metro Jababeka)? sebagian besar masyarakat maupun informan mengatakan bahwa kendala bertransaksi di Bca yaitu antrian, Bca terkenal dengan banyaknya

antrian sehingga nasabah yang menunggu bisa merasa bosan dan lelah namun semua itu terbayar dengan pelayanan yang didapatkan.

Pertanyaan keempat, apakah anda merasa puas akan pelayanan yang diberikan oleh *Customer Service* Bca Metro Jababeka ? hampir semua informan merasa puas akan layanan yang di berikan oleh oleh *Customer Service* Bca Metro Jababeka.

Pertanyaan kelima, solusi apa yang diberikan kepada nasabah oleh frontliner saat tidak bisa mengunjungi bank ? dengan adanya fasilitas internet banking yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi di luar bank, sebagian juga menjawab dengan adanya Halo Bca yang membantu mengatasi segala keluhan perbankan melalui telepon.

Pertanyaan keenam, apakah semua staff di Bca Metro Jababeka sudah memenuhi standar sebagai staff yang berpotensi tinggi? 4 dari 5 informan menjawab staff Bca Metro Jababeka berpotensi tinggi.

Pertanyaan ketujuh, selama pandemi *Covid-19* apakah bank Bca memiliki solusi tepat pada nasabah? Jawabannya sudah dengan mengurangi transaksi langsung diperbankan adanya buka rekening *online* via *gadget* dan yang lainnya.

Pertanyaan kedelapan, menurut anda apakah Bca merupakan bank yang tepat untuk anda ? tepat jawaban dari semua informan karena menurut mereka Bca merupakan bank yang memiliki *smart solution* dan *good service*.

Pertanyaan kesembilan, banggakah anda menjadi salah satu nasabah di Bca? semua informan merasa bangga telah menjadi nasabah di Bca karena mendapatkan pelayanan yang baik dan dapat memenuhi kebutuhan perbankan mereka.

Pertanyaan terakhir, jika ada penilaian 1-5, 1 paling buruk dan 5 paling

baik nilai berapakah yang anda berikan untuk pelayanan di Bca Metro Jababeka ? 3 orang menjawab angka 5 dan 2 diantaranya menjawab angka 4.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan kepada 5 orang informan dapat diketahui bahwa hampir 90% menyatakan pelayanan di Bca memiliki potensi pelayanan yang prima.
2. Dari semua informan meyakini bahwa hal yang sangat berpengaruh pada kualitas sebuah perbankan dilihat dari cara para staff melayani nasabahnya.
3. Dengan solusi yang didapatkan membuat nasabah merasa puas dan menjadikan bank Bca sebagai bank andalan mereka
4. Adanya kualitas pelayanan prima yang terus diasah melalui setiap training membuat Bca semakin berkembang dan menjadi salah satu bank yang besar di Indonesia.\
5. Dapat disimpulkan bahwa (*Service Excellence* dapat diterapkan dimana pun juga harus selalu mendapatkan pembelajaran yang rutin untuk mempertahankannya.

### Saran

- a. Penelitian berikutnya diharapkan dapat menambah jumlah informan yang lebih banyak, agar lebih akurat.
- b. Penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapatnya berbagai kekurangan dalam penyajian hasil dari wawancara narasumber, sehingga harus lebih diperbaiki lagi.

- c. Hasil 90% dari perkiraan yang didapatkan belum dapat memengaruhi penilaian secara signifikan, sehingga pada penelitian berikutnya haruslah melakukan metode penelitian yang lainnya.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyusunan jurnal ini penulis tidak terlepas dari dukungan dan bimbingan dari beberapa pihak. Penulis mengucapkan terima kasih secara khusus untuk para pihak pendukung maupun pihak yang memberikan bimbingan kepada penulis. Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada bapak Dedi Rianto Rahadi selaku dosen pembimbing, kepada orang tua, maupun kepada semua informan yang bersedia meluangkan waktunya dalam penyusunan jurnal ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Fadilah, Hasanah. 2016. *Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pelanggan*. Prodi PKK JPTK FKIP UST, Yogyakarta.
- [2] Moleong, L.Y., 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi, Bandung: PT Penerbit Remaja Rosdakarya.
- [3] Patton, Patricia. 2004. *Service With Emotional Quotient*, Jakarta.
- [4] Poerwadarminta, W.J.S. 2006. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- [5] PT. Bank Central Asia. 2015. *Mempertahankan Solidaritas*. Jakarta.
- [6] Robbins, Stephen P, Dkk. 2008. *Perilaku Organisasi (Organizational Behaviour) Edisi 12 Buku 1 dan 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- [7] Sirait, Justine MBA. 2009. *Memahami Aspek-Aspek*

- Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi.*  
Jakarta: Grasindo.
- [8] Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis.* Bandung: Alfabeta
- [9] Sutopo, Suryanto, Adi, 2003. *Pelayanan Prima,* Jakarta.