

**STRATEGI “COACHING” UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN
OLEH FRONTLINER DI BPR NUSAMBA
(Study Pada BPR Nusamba Rambipuji Jember)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh:

Dwi Erlangga

Nim : 204105010074

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
2024**

**STRATEGI *COACHING* UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN
OLEH *FRONTLINER* DI BPR NUSAMBA
(Study Pada BPR Nusamba Rambipuji Jember)**

SKRIPSI

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh
gelar Sarjana Ekonomi (SE)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

Dwi Erlangga

Nim : 204105010009

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ

Disetujui Pembimbing :



Siti Alfiyah, S.E.I, M.E

NIP : 198701282023212028

**STRATEGI “COACHING” UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN
OLEH FRONTLINER DI BPR NUSAMBA
(Study Pada BPR Nusamba Rambipuji Jember)**
SKRIPSI

telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu
persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi Perbankan Syariah
Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember

Hari : Selasa

Tanggal : 01 Oktober 2024

Tim Penguji

Ketua



Nadia Azalia Putri, M.M.
NIP: 199403042019032019

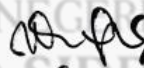
Sekretaris



Hj. Mariyah Ulfah, M.E.I
NIP: 197709142005012004

Anggota :

1. Dr. Retna Anggitaningsih, S.E., M.M. CRMP.

()


2. Siti Alfiyah, S.EI., M.E

()

Menyetujui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam




Dr. H. Ubaidillah, M.Ag.
NIP: 196812261996031001

MOTTO

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفُقُوا مِن طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ
الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ
وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : *"Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji."** (QS. Al-Baqarah ayat 267)



* Departemen Agama Republik Indonesia, Al-Qur'an dan Terjemah (QS Surat Al-Baqarah ayat 267)

PERSEMBAHAN

Dengan bersyukur kepada Allah SWT atas rahmat dan petunjuk-Nya yang telah memungkinkan saya menyelesaikan skripsi ini, saya ingin mengucapkan terima kasih kepada semua yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini, baik melalui doa, bantuan tenaga, dan dukungan lainnya. Sebagai ungkapan terima kasih, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Ayah Saya, Bapak Sahal yang selalu senantiasa mendoakan dan memberikan semangat dan membiayai pendidikan sampai saat ini kepada saya.
2. Ibu Saya, Ibu Hariani yang selalu senantiasa mendoakan dan memberikan semangat sampai saat ini, semoga selalu diberikan kesehatan dan barokah.
3. Kakak Saya Ike Armila, mereka yang selalu memberikan doa dan dukungan dalam penulisan skripsi ini.
4. Semua keluarga yang telah membantu mendoakan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Program Studi Perbankan Syariah telah memberikan pengetahuan yang sangat berharga ini.
6. Akhirnya, tugas akhir ini saya persembahkan sebagai wujud dedikasi saya kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang saya cintai. Saya berterima kasih kepada semua yang terlibat dan berharap skripsi ini akan bermanfaat bagi mereka yang membutuhkannya di masa depan.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kehendak dan Ridho-Nya untuk saya menyelesaikan skripsi ini sebagai tugas akhir saya dengan Segala petunjuk dan bimbingan serta kemudahan yang telah diberikan. Sholawat serta salam tetap terlimpahkan kepada junjungan Nabi agung nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita pada kehidupan yang penuh cahaya kehidupan yaitu ilmu.

Puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT sebab atas izin-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Strategi *Coaching* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh *Frontliner* Di BPR Nusamba (Study Pada BPR Nusamba Rambipuji Jember)” Pada kesempatan ini penulis mengucapkan ucapan trimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M. Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember.
3. Bapak Dr. M.F Hidayatullah S.H.I., M.S.I. selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam.
4. Ibu Ana Pratiwi, SE., AK., MSA. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah.

5. Ibu Siti Alfiah, S.E.I, M.E selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah Meluangkan tenaga dan waktunya untuk membimbing dalam penyusunan skripsi.
6. Bapak dan Ibu Dosen Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah banyak memberikan ilmu-ilmu selama dibangku kuliah.
7. Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember Serta semua civitas, yang sudah membantu memberikan literatur serta referensi yang bisa menunjang teori penelitian ini
8. Semua pihak yang secara langsung ataupun tidak langsung turut membantu dalam Penulisan skripsi ini. Peneliti menyadari jika skripsi ini belum sempurna, dan peneliti mengaharpkan saran dan kritik dari siapa saja yang membaca untuk kesempurnaan skripsi kedepannya. Peneliti juga berharap skripsi ini bermanfaat untuk seluruh anggota terutama penulis sendiri.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

ABSRTAK

Dwi Erlangga, Siti Alfiyah, 2024. *Strategi Coaching Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh Frontliner Di Bpr Nusamba (Study Pada Bpr Nusamba Rambipuji Jember).*

Kata Kunci : Coaching, kualitas Pelayanan, Frontliner.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, *coaching* merupakan salah satu pendekatan yang sangat efektif. *Coaching* merupakan hal yang penting dalam meningkatkan kinerja. Atasan perlu menjelaskan dengan spesifik kepada karyawan tentang perilaku dan hasil kerja seperti apa yang diinginkan oleh perusahaan. *Frontliner* merupakan garda terdepan dalam kegiatan utama di sebuah bank yang berhubungan dengan nasabah. *Frontliner* bank ialah petugas yang memberikan informasi dan melayani nasabahnya secara langsung. *Frontliner* di bank terdiri dari customer *service*, *teller*, dan *security*.

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah: 1. Bagaimana kualitas pelayanan *frontliner* di BPR Nusamba Rambipuji? 2. Bagaimana *coaching* dalam meningkatkan kualitas pelayanan oleh *frontliner* di BPR Nusamba Rambipuji ?

Tujuan penelitian ini yaitu: 1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan *frontliner* di BPR Nusamba Rambipuji 2. Untuk mengetahui *coaching* dalam meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* di BPR Nusamba Rambipuji.

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan yang dilakukan yaitu pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data adalah cara yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data yang bersumber dari observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Penelitian ini memperoleh kesimpulan: 1. PT. BPR Nusamba Rambipuji benar-benar cermat dalam memilih karyawan ketika proses seleksi. Kecermatan yang dilakukan bisa melalui penerapan standar kompetensi perusahaan. PT. BPR Nusamba Rambipuji harus memiliki standar kompetensi karyawan, menerapkan SOP perusahaan yang berlaku dan berkomitmen untuk tetap menjaga kualitas karyawan dengan cara melakukan pelatihan-pelatihan secara berkala. 2. Strategi *coaching* yang dilakukan harus lebih efektif lagi. Disamping hal itu, kualitas dan kuantitas marketing juga perlu diperhatikan untuk mencari nasabah dilapangan. Hal ini dikarenakan BPR Nusamba Rambipuji masih tergolong baru dalam persaingan pasar yang semakin hari semakin meningkat. Hal ini diperlukan demi keberlangsungan dan perkembangan PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember ke depan.

DAFTAR ISI

	Halaman
JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Istilah	11
F. Sistematika Pembahasan.....	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
A. Penelitian Terdahulu	15
B. Kajian Teori	30
1. <i>Coaching</i>	30

2. Tujuan <i>Coaching</i>	31
3. Manfaat <i>Coaching</i>	38
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	43
B. Lokasi Penelitian.....	43
C. Subjek Penelitian.....	44
D. Teknik Pengumpulan Data.....	44
E. Analisis Data	47
F. Keabsahan Data.....	48
G. Tahap-tahap Penelitian	49
BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS DATA.....	52
A. Gambaran Objek Penelitian	52
B. Penyajian Data dan Analisis.....	64
C. Pembahasan Temuan.....	85
BAB V PENUTUP.....	92
A. kesimpulan	92
B. Saran-saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA.....	95

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 ranking BPR berdasarkan DPK.....	6
Tabel H.1 Tabel Penelitian Terdahulu	25



BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Industri perbankan merupakan institusi kepercayaan, Selain melakukan kegiatan penghimpunan dana (seperti tabungan dan deposito) dan penyaluran dana (seperti kredit atau pinjaman), bank juga menawarkan berbagai layanan jasa lainnya perbankan lainnya, antara lain jasa layanan guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan merupakan salah satu upaya bank agar selalu diminati dan diingat oleh nasabahnya, pelayanan terbaik atas semua permasalahan nasabah dan pemenuhan semua kebutuhan nasabah pada bank dilakukan oleh frontliner.¹

Mohammad Hatta mengemukakan bahwa bank adalah sendi dalam memajukan perekonomian, dan sekiranya tidak ada bank maka tidak akan ada kemajuan seperti saat ini. Negara yang tidak memiliki banyak bank yang baik dan benar ialah negara yang terbelakang. Perusahaan saat ini harus dapat memanfaatkan jasa-jasa perbankan dalam kegiatan usahanya jika ingin maju..²

¹ Juariah, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Liner Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Nasabah Pada PT Bank SumselBabel Syari'an Cabang Palembang," *Muqtasid*, 1 No.1 (Maret 2016):26.

² Avalaina Astarina dan Angga Hapsila, *Manajemen Perbankan* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2015), 7-8.

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ كَانَ بِكُمْ

رَحِيمًا ﴿٢٩﴾

Artinya “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil (tidak benar), kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu. Sungguh, Allah Maha Penyayang kepadamu (QS An-Nisa’:29)”

Surah An-Nisa ayat 29 dalam Al-Qur'an memiliki pesan yang lebih bersifat moral dan hukum dalam konteks keadilan, tanggung jawab, dan larangan terhadap tindakan yang merugikan orang lain. Penafsiran tentang hubungannya dengan perbankan bisa lebih bersifat analogi atau menggunakan prinsip-prinsip yang terkandung di dalamnya.

Dalam Undang-undang No 10 Tahun 1998 tentang perbankan yang disebut bank konvensional yaitu jasa keuangan secara konvensional yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional yang berlandaskan ajaran tentang pemikiran Islam yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Sementara BPR adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional atau dengan prinsip syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa seperti kliring, valutas asing dan lain sebagainya. Jadi yang menjadi variasi yang mencolok antara Bank konvensional dan Bank Perkreditan Rakyat yaitu bank konvensional yang

mempunyai jasa pemindahan dana antar negara dan Bank Perkreditan Rakyat
tidak memiliki jasa itu.³

Kinerja karyawan bisa ditingkatkan dengan memberikan contoh yang baik dari seorang pemimpin.⁴ Gaya Kepemimpinan juga perlu diperhatikan. Seorang pemimpin yang ideal harus memiliki Gaya Kepemimpinan yang baik sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawannya. Gaya kepemimpinan dapat dirumuskan sebagai suatu pola perilaku yang dirancang untuk memadukan kepentingan organisasi dan personalia guna mengejar beberapa sasaran. Gaya Kepemimpinan seorang pemimpin sangat diperlukan dalam suatu organisasi karena maju mundurnya suatu organisasi tergantung seberapa baik pemimpin dapat memainkan perannya agar organisasi tersebut terus hidup dan berkembang. Untuk itu seorang pemimpin sangat perlu memperhatikan gaya kepemimpinannya dalam proses mempengaruhi, mengarahkan kegiatan anggota kelompoknya serta mengkoordinasikan tujuan anggota dan tujuan organisasi agar keduanya dapat tercapai.⁵

Kualitas pelayanan karyawan kepada nasabah juga menentukan dalam proses pembentukan loyalitasnya. untuk mewujudkan kualitas pelayanan

³ Avalaina Astarina dan Angga Hapsila, *Manajemen Perbankan* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2015), 7-8.

⁴ Aminatus Zahriyah, Ibrotul Hasanah, Vanisya Agni Macella, "Implementasi Payment Point Dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Bondowoso," *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Nusantara* 2, No 1 (2024), 49.

⁵ Sarita Permata Dewi, "Pengaruh Pengendalian Internal Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan SPBU Yogyakarta Stukdi Kasus Pada SPBU Anak Cabang Perusahaan RB.Group," *Jurnal Nominal* 1, No 1(2012), 2.

nasabah tentu perlu adanya kualitas pelayanan karyawan (internal).⁶ Untuk menciptakan kualitas pelayanan karyawan, pimpinan perusahaan hendaknya memberikan kompensasi yang lebih efektif kepada para karyawan.⁷ Kompensasi yang efektif memotivasi karyawan dalam meningkatkan produktivitas dan menciptakan kualitas pelayanan yang efektif. Dengan demikian akan menimbulkan kepuasan nasabah dan loyalitas pelanggan akan terjadi⁸

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, *coaching* merupakan salah satu pendekatan yang sangat efektif. *Coaching* merupakan hal yang penting dalam meningkatkan kinerja. Atasan perlu menjelaskan dengan spesifik kepada karyawan tentang perilaku dan hasil kerja seperti apa yang diinginkan oleh perusahaan. Atasan melakukan interaksi langsung kepada bawahannya dalam hal berbagi pengetahuan, keterampilan, serta pengalaman kerja yang dalam penerapannya dapat dilaksanakan setiap hari baik di dalam kantor maupun lapangan, secara formal maupun informal. Terminologi yang biasa digunakan dalam *coaching* adalah *coach* untuk yang memberikan *coaching* dan *coachee* untuk orang yang menerima *coaching*.

Frontliner merupakan garda terdepan dalam kegiatan utama di sebuah bank yang berhubungan dengan nasabah. *Frontliner* bank ialah petugas yang

⁶ Ni'matul Masruroh Dan Slamet Riyadi, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Hubungan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Peken Surabaya," *Soetomo Business Review* 5, No 1 (2023), 111.

⁷ Mukarromatul Isnaini, Retna Anggitaningasih, Nurul Setianingrum, "Pengaruh SDM Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan BMT-UGT Capem Balung Jember," *Journal of Economic Sharia Law and Business Studies* 3, No 1 (2023), 68

⁸M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012),211-212.

memberikan informasi dan melayani nasabahnya secara langsung. *Frontliner* di bank terdiri dari *customer service*, *teller*, dan *security*. Peran frontliner sangat penting dalam memberikan pelayanan yang unggul pada nasabah, berinteraksi langsung dengan nasabah maupun calon nasabah. Dengan terjalannya komunikasi yang baik antara *frontliner* (*customer service*, *teller*, dan *security*) dan nasabah dapat meningkatkan nilai tambah dan memberikan kemajuan pada Perusahaan.⁹

BPR merupakan lembaga perbankan resmi yang diatur berdasarkan Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang Perbankan adalah dasar hukum yang mengatur tentang perbankan di Indonesia. Undang-undang ini kemudian mengalami perubahan dengan dikeluarkannya Undang-Undang No. 10 Tahun 1998.

Fungsi BPR tidak hanya sekedar menyalurkan kredit kepada para pengusaha mikro, kecil dan menengah, tetapi juga menerima simpanan dari masyarakat. Dalam penyaluran kredit kepada masyarakat menggunakan prinsip 3T, yaitu Tepat Waktu, Tepat Jumlah, Tepat Sasaran, karena proses kreditnya yang relatif cepat, persyaratan lebih sederhana, dan sangat mengerti akan kebutuhan Nasabah.¹⁰

Pertumbuhan setiap perbankan dipengaruhi oleh kemampuan dalam menghimpun dana dari masyarakat baik dalam skala kecil maupun besar dalam waktu yang cukup lama. Sebagai lembaga keuangan, dana menjadi

⁹ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Pelayanan* (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2014), 2.

¹⁰ Nikmatul Masruroh, Liffany Dwi Azalia, Miftahul jannah, Julia Citra Anggraini, "Literasi Sistem Transformasi Digital Dalam Optimalisasi Layanan Nasabah," *Jurnal Abdi Masyarakat* 2, No 1 (2024), 409.

masalah utama setiap perbankan. Dimana Dana dari Pihak Ketiga atau DPK pada perbankan kecil bisa berdampak negatif pada kepercayaan dan loyalitas nasabah. Sumber dana pihak ketiga yaitu Dalam perbankan, simpanan giro, tabungan, dan deposito.

Tabel 1.1 ranking BPR berdasarkan DPK

No	BPR	Tabungan	Deposito	Jumlah DPK
1	BPR Cinde Wilis	26,870,097	469,596,611	496,466,708
2	BPR ADY Jember	23,810,657	48,765,450	72,576,107
3	BPR Nusamba Rambipuji	15,912,135	26,296,463	42,208,598
4	BPR Nur Semesta Indah	9,004,468	16,574,000	25,578,468
5	BPR Bapuri	14,199,694	5,011,194	19,210,888
6	BPR Wutama Atrha Jaya	1,904,268	14,475,758	16,380,026
7	BPR Ambulu Dhanaartha	8,930,713	5,916,300	14,847,013
8	BPR Surya Kencana Jaya	7,817,901	6,379,500	14,197,401
9	BPR Balung Artha Guna	4,311,647	7,595,784	11,907,431
10	BPR Rini Bhaktinusa	1,213,185	5,473,700	9,659,675
11	BPR Bima Hayu Pratama	5,798,268	2,903,845	8,702,113
12	BPR Rambani Artha Putra	5,282,152	2,833,500	8,115,652
13	BPR Bintang Niaga	1,006,068	1,966,722	2,972,790
14	BPR Karunia Pakto	1,582,408	1,342,000	2,924,408

Sumber data: www.ojk.go.id

Perusahaan yang menjadi pusat perhatian peneliti adalah sebuah lembaga keuangan bank yakni PT BPR Nusamba Rambipuji. PT BPR

Nusamba Rambipuji adalah Salah satu lembaga keuangan yang berperan penting dalam perekonomian adalah bank. Banyak dikenal oleh masyarakat sebab kegiatan yang dilaksanakan bersama masyarakat sekitar. Dalam tabel di atas PT BPR Nusamba Rambipuji menempati posisi yang cukup baik. Dapat diketahui bahwa PT BPR Nusamba Rambipuji berhasil menduduki peringkat ke tiga sebagai BPR terbaik di Jember yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK).

PT. BPR Nusamba Rambipuji Merupakan salah satu Bank Perkreditan Rakyat yang berdiri di Kabupaten Jember sejak tanggal 17 Februari 1990, Salah satu lembaga keuangan yang bergerak di bidang jasa perbankan dengan melayani penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk Tabungan dan Deposito serta melayani penyaluran dana berupa Kredit.¹¹ BPR Nusamba Rambipuji telah berkompeten di bidangnya selama 27 tahun terakhir.

PT. BPR Nusamba Rambipuji berbeda dengan BPR lain yang ada di Jember seperti BPR Cinde Wilis, BPR ADY Jember dan lain-lainnya. PT. BPR Nusamba Rambipuji ketika memberi pelayanan tidak hanya senyum, sapa, salam. Tetapi, juga dengan menerapkan tujuh nilai budaya perusahaan yaitu profesionalisme, antusias, penghargaan terhadap SDM, tawakal, integritas, berorientasi bisnis, dan kepuasan pelanggan yang pengimplementasiannya sesuai standart aturan perusahaan yang berlaku.

¹¹ Nadia Azalia Putri, Dwi Sofiyatul Widad, Maira Septian Yudinertira, Isma Ramadhania, "Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember," *Journal Of Indonesian Social Society* 1, No 2 (Juni 2023), 44.

Harus diakui, salah satu tolak ukur untuk melihat budaya pelayanan Dari suatu perusahaan, terutama yang bergerak di bidang jasa seperti perbankan, kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan reputasi dan kesuksesan perusahaan oleh *frontliner*. Di BPR Nusamba Rambipuji terdapat kendala atau permasalahan yang dihadapi oleh *frontliner* di BPR Nusamba Rambipuji. Dalam menjalankan strategi *coaching* itu dapat mempengaruhi kinerja yang diberikan kepada nasabah supaya baik dan benar. Tentu saja dalam rangka meningkatkan ketertarikan nasabah serta membentuk nasabah agar loyalitas, Maka perlu adanya pelayanan yang benar-benar berkualitas. Pemberian pelayanan yang baik akan menjadi ciri utama yang membedakan perusahaan dari pesaingnya. Untuk mencapai hal ini, penting untuk memastikan bahwa kondisi internal perusahaan, seperti kinerja karyawan, pengetahuan produk, dan motivasi kerja, dikendalikan dan dikelola sebaik mungkin. Oleh karena itu, strategi *coaching* menjadi sangat relevan dalam penelitian ini.

Berfikir tentang meningkatkan pelayanan sebenarnya sesuatu yang tidak mudah. Mengapa begitu, dalam menjalankan tugas dan fungsinya seorang *frontliner* akan dihadapkan dengan berbagai karakter nasabah yang bisa menghambat proses komunikasi dan pelayanan menjadi kurang efektif,

oleh karena itu kemampuan berkomunikasi seorang *frontliner* sangat dibutuhkan dalam menjalankan tugas dan fungsinya.¹²

Berdasarkan pemaparan di atas mengenai kualitas pelayanan *frontliner* di BPR Nusamba Rambipuji, peneliti tertarik untuk mengambil judul “**Strategi *Coaching* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh *Frontliner* di PT. BPR Nusamba Rambipuji**”.

B. FOKUS PENELITIAN

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan *frontliner* di BPR Nusamba Rambipuji?
2. Bagaimana *coaching* dalam meningkatkan kualitas pelayanan oleh *frontliner* di BPR Nusamba Rambipuji ?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan *frontliner* di BPR Nusamba Rambipuji
2. Untuk mengetahui *coaching* dalam meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* di BPR Nusamba Rambipuji.

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat penelitian ini mencakup kontribusi teoritis dan praktis yang diharapkan setelah penelitian selesai dilakukan. Manfaat tersebut dapat dirinci sebagai berikut:

¹² Tri Rahayu dkk, “Analisi Kualitas Pelayanan Frontliner Pada Nasabah PT. Bank BNI Syariah KC. Panorama Bengkulu,” *Jurnal Profesional Fis Unived*, 1 no.1 (Juni 2018) : 51.

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dalam bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait dengan penerapan strategi coaching untuk meningkatkan kualitas pelayanan frontliner di lembaga keuangan. Hasil penelitian ini bisa menjadi referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang ingin mendalami topik serupa.

2. Secara Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk mengembangkan pengetahuan dan keterampilan dalam bidang manajemen pelayanan dan coaching, serta kemampuan dalam menganalisis dan memecahkan masalah terkait peningkatan kualitas pelayanan di lembaga keuangan.

b. Bagi Pembaca

Pembaca, termasuk akademisi dan praktisi di bidang perbankan, dapat memperoleh pemahaman lebih mendalam mengenai pentingnya kualitas pelayanan dan bagaimana strategi coaching dapat diimplementasikan untuk mencapainya.

c. Bagi PT. BPR Nusamba Rambipuji.

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai rekomendasi bagi BPR Nusamba Rambipuji untuk meningkatkan kualitas pelayanan frontliner mereka. Dengan menerapkan strategi coaching yang efektif, diharapkan kinerja frontliner dapat ditingkatkan, yang pada

gilirannya akan meningkatkan kepuasan nasabah dan daya saing bank.

E. DEFINISI ISTILAH

1. *Coaching*

Coaching adalah suatu proses di mana seorang individu memperoleh keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan yang diperlukan untuk mengembangkan diri secara profesional dan pribadi sering disebut sebagai *coaching* atau pelatihan dan pengembangan dirinya secara profesional. Terminologi yang biasa digunakan dalam *coaching* adalah *coach* untuk yang memberikan *coaching* dan *coachee* untuk orang yang menerima *coaching*.¹³

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa *coaching* merupakan alat yang sangat efektif dalam membantu individu untuk tumbuh dan berkembang secara profesional, dengan memberikan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan yang diperlukan untuk sukses dalam karir mereka.

2. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.¹⁴ Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan

¹³ Komang Diah Laxmy Prabadewi, "Efektifitas Pelatihan Teknik Coaching Untuk meningkatkan kinerja dan Penyusunan Rancangan Sistem *Coaching*," Jurnal Ilmiah, 6 no. 1(2017): 1477.

¹⁴ Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta : Erlangga, 2008), 122.

peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.¹⁵

Setelah dipahami dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mengacu pada seberapa baik suatu layanan atau pengalaman yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen. Ini melibatkan berbagai faktor, termasuk responsivitas, keandalan, komunikasi, kecepatan, kesopanan, dan kemampuan untuk memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat diukur dari perspektif subjektif pelanggan, yaitu seberapa baik layanan tersebut memenuhi kebutuhan, ekspektasi, dan kepuasan pelanggan. Ini juga dapat dilihat dari perspektif objektif, melalui metrik dan standar tertentu yang mengevaluasi efisiensi, akurasi, atau kesesuaian dalam memberikan layanan.

3. *Frontliner*

Frontliner adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan individu atau kelompok orang yang bekerja secara langsung di garis depan atau di tengah-tengah situasi tertentu yang menuntut kehadiran mereka secara langsung dan aktif. *Frontliner* sebuah bank adalah setiap orang yang ditugaskan sebagai *teller*, *customer service*, dan *security*.¹⁶

Setelah dipahami dari pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mengacu pada seberapa baik suatu layanan

¹⁵ Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat

¹⁶ Sapri Suherman, *Kiat Sukses Seorang Pemasar Bank* (Bogor: IPB Press, 2013), 53.

atau pengalaman yang diberikan kepada pelanggan atau konsumen. *Frontliner* adalah petugas yang berhadapan langsung dengan nasabah dan disisi lain peranan *frontliner* sangat penting karena mereka inilah yang akan menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah.

F. SISTEMATIKA PEMBAHASAN

Sistematika pembahasan berisi mengenai deskripsi alur pembahasan skripsi yang dimulai dari Bab Pendahuluan hingga Bab Penutup.

Dengan penulisan sistematika pembahasan adalah dalam bentuk deskriptif naratif.¹⁷

Tiap tiap bab memaparkan tentang persoalan yang kemudian disunting menjadi beberapa kumpulan sub bab.

BAB I ialah penggalan pendahuluan yang berisi: penjelasan mengenai konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan dalam sebuah skripsi.

BAB II ialah panggalan yang berisi kajian pustaka yang terdiri dari penelitian terdahulu dan kajian teori yang memiliki keterkaitan topik dengan skripsi. Pada penggalan penelitian terdahulu berisi berbagai kajian penelitian terdahulu mengenai rencana penelitian terdahulu. Kajian teori berisi mengenai ruang lingkup pemaparan teori yang dijadikan pondasi pengetahuan dalam melakukan kegiatan penelitian.

¹⁷ Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Press 2020), 91.

BAB III mengulas terkait metode dan penjelasan mengenai komponen penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan kegiatan penelitian, meliputi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, keabsahan data, dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV mengulas penyajian bagian yang membahas penyajian data dan analisis hasil penelitian dalam skripsi umumnya mencakup gambaran objek penelitian, penyajian data, analisis data, dan pembahasan temuan.

BAB V ialah panggalan bagian penutup yang memuat kesimpulan akhir dari kajian teori dan bagian hasil penelitian dalam skripsi berfungsi untuk menyajikan temuan akhir dari penelitian serta memberikan kesimpulan dan saran. Bagian ini juga harus memperkuat maksud dan tujuan penelitian yang telah dilakukan. Berikut adalah elemen-elemen yang biasanya ada dalam bagian hasil penelitian daftar pustaka dan lampiran-lampiran.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. PENELITIAN TERDAHULU

Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan, kemudian membuat ringkasannya, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan (skripsi, tesis, disertasi, artikel yang dimuat pada jurnal ilmiah, dan sebagainya). Dengan melakukan Langkah ini, akan dapat dilihat sampai sejauh mana orsinilitas dan posisi penelitian yang hendak dilakukan.

1. Mukarromatul Isnaini, Retna Anggitaningsih, Nurul Setyaningrum, 2023 “*Pengembangan SDM Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan BMT-UGT Nusantara Capem Balung Jember*”.¹⁸

Penelitian ini bertujuan untuk membantu karyawan dalam meningkatkan kemampuan, pengetahuan, dan memperbaiki sikapnnya terutama di BMT-UGT Nusantara Capem Balung Jember.

Hasil penelitian ini untuk mengetahui proses pengembangan SDM dalam meningkatkan kinerja karyawan yakni BMT sudah melakukan tahapan-tahapan pertama dalam memperoleh karyawan melalui perekrutan, dan setelah karyawan direkrut selanjutnya akan diikut sertakan dalam program pelatihan, pemberian motivasi pada

¹⁸ Mukarromatul Isnaini, Retna Anggitaningsih, Nurul Setianingrum, “Pengaruh SDM Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan BMT-UGT Capem Balung Jember,” *Journal of Economic Sharia Law and Business Studies* 3, No 1 (2023), 66

kaeryawan ketika bekerja, dan mengevaluasi hasil pekerjaan agar BMT UGT mengetahui seberapa persen pekerja karyawan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian diatas yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan metode yang digunakan adalah observasi, dokumentasi, dan wawancara. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian diatas yaitu penelitian diatas lebih mementingkan untuk meningkatkan kinerja dan penyusunan sistem *coaching* sedangkan penelitian ini lebih mementingkan kualitas pelayanan.

2. Azizah Indriyani, 2020 “*Manajemen Sdm Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Dan Kualitas Pelayanan Di Ridwan Institute Cirebon*”.¹⁹

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi dalam manajemen SDM dalam upaya meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan di Ridwan Institute Cirebon.

Hasil penelitian Hasil penelitian menunjukkan Semakin tinggi tingkat produktivitas karyawan, maka akan semakin meningkatkan kinerja serta pelayanan yang diberikan. Hal ini berakibat pada kepuasan nasabah, sehingga semakin banyak client yang tertarik untuk melakukan publikasi karya ilmiah dengan baik.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian diatas yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan jenis data primer dan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi,

¹⁹ Azizah Indriyani, “Manajemen Sdm Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Dan Kualitas Pelayanan Di Ridwan Institute Cirebon,” *Syntax Idea*, 2 no. 8, (Agustus 2020), 346.

wawancara, dokumentasi, studi pustaka. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian diatas yaitu penelitian diatas berupaya mengumpulkan fakta yang ada dan berfokus pada usaha mengungkap tentang pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap client di Ridwan Institute Cirebon. Sedangkan penelitian ini mengumpulkan data tentang strategi *coaching* untuk meningkatkan kualitas pelayanan di BPR Nusamba Rambipuji.

3. Siska Muliani, Yenni Samri Juliati Nasution, Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, 2020. "*Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Tabungan IB Hjarah Di Muamalat KCP Stabat*".²⁰

Tujuan dari penelitian ini untuk merencanakan, menyelenggarakan, mengendalikan dan mengimplementasikan mutu pelayanannya untuk memastikan bahwa pelayanan tersebut memuaskan nasabahnya.

Hasil penelitian yaitu melayani nasabah dengan sebaik mungkin, Bank Muamalat Indonesia juga mengeluarkan pelayanan online yakni menggunakan aplikasi M-Din bertujuan untuk mempermudah nasabah melakukan pendaftaran pembukaan rekening dan bertransaksi secara online tanpa perlu datang ke kantor.

²⁰ Siska Muliani, Yenni Samri Juliati Nasution, Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, "*Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Tabungan IB Hjarah Di Muamalat KCP Stabat*," *Journal of Management & Business*, 6 no.1 (2023) : 389.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian diatas yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan jenis data primer dan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dokumentasi, studi pustaka. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian diatas yaitu penelitian diatas lebih mementingkan kepuasan nasabah sedangkan penelitian ini lebih mementingkan kualitas pelayanan.

4. Danu Satria, Atika, 2023 “*Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan SMS Banking di PT. Bank Sumut Syariah KC Medan Katamso*”.²¹

Tujuan dari penelitian ini yaitu a untuk memudahkan kinerja produk layanan bank, sehingga dapat meningkatkan nasabah berdasarkan jumlah nasabah Bank Sumut

Hasil dari Penelitian ini yaitu bertujuan untuk mengetahui strategi Bank Sumut Syariah dalam meningkatkan kualitas layanan dan untuk mengetahui apa saja kendala Bank Sumut Syariah dalam meningkatkan kualitas layanan SMS Banking dan untuk mengetahui apa solusi Bank Sumut Syariah dalam menghadapi kendala peningkatan kualitas layanan SMS Perbankan.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian diatas yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan jenis data

²¹ Danu Satria, Atika, “Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan SMS Banking di PT. Bank Sumut Syariah KC Medan Katamso,” *Jurnal Manajemen Akuntansi*, 3 no.2 (2023) : 4.

primer dan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dokumentasi, studi pustaka. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian diatas terletak pada fokus pembahasan penelitian diatas terletak pada fokus pembahasan penelitian diatas membahas tentang Layanan SMS Banking saat ini merupakan salah satu layanan terbaik yang disediakan oleh bank untuk mendukung operasional bank menjadi lebih efektif dan efisien sedangkan pada penelitian ini fokus pembahasan mengarah pada Strategi pengendalian internal untuk meningkatkan pelayanan oleh *frontliner*.

5. Haryo Gumilang, Purnama Putra, 2020 “Analisis Kualitas Layanan Frontliner Terhadap Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Bekasi Pondok Gede”²²

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis seberapa besar pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan *Frontliner (Customer Service, Teller, Security)* terhadap pertumbuhan dana pihak ketiga. Di dalam Penelitian menggunakan data primer dan sekunder yang diperoleh dari website resmi Bank Syariah Mandiri dan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan secara parsial bahwa kualitas pelayanan *frontline (Customer Service, Teller, Keamanan)* berpengaruh positif terhadap dana pihak ketiga. Sekaligus kualitas Pelanggan Pelayanan, Kualitas Pelayanan *Teller*, Kualitas Pelayanan

²² Haryo Gumilang, Purnama Putra, “Analisa Kualitas Layanan Frontliner Terhadap Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Bekasi Pondok Gede,” *Paradigma* 17 no.2 (Oktober 2020) : 42

Keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap pertumbuhan dana pihak ketiga. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan penelitian atau membandingkan variabel dan faktor lainnya.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian diatas sama sama berfokus pada Kualitas Pelayanan *frontliner*. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian diatas terletak pada metode penelitian yang digunakan. Metode penelitian diatas menggunakan metode Kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bersifat deskriptif.

6. Pitria Ningsih, Tubagus Rifqy Thantawi, Ermi Suryani, 2021 “Pengaruh Komitmen Manajemen Puncak Dalam Kualitas Pelayanan Bprs Terhadap Kepuasan Nasabah”²³

Tujuan penelitian ini adalah untuk Mengetahui dampak terhadap nasabah BPR Syariah Pelayanan counter dan pemasaran terhadap kepuasan penjualan dan mengutamakan manajemen puncak komitmen terhadap kualitas layanan BPR Syariah Botani untuk kepuasan kredit. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dan analisis yang digunakan adalah linier berganda regresi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah simple random sampling.

Hasil penelitian ini menunjukkan nilai *adjust R-squared* sebesar 0,607 (60,7%). Kepuasan prioritas untuk bagian CS, *counter* dan marketing sebesar 60,7%. Itu sisanya 39,3% disetujui oleh faktor selain

²³ Pitria Ningsih, Tubagus Rifqy Thantawi, Ermi Suryani, “Pengaruh Komitmen Manajemen Puncak Dalam Kualitas Pelayanan BPRS Terhadap Kepuasan Nasabah,” *Sahid Banking Journal*, 1 no.1 (Oktober 2021) : 130.

model. Oleh karena itu, hipotesis penelitian “Terdapat pengaruh antara *customer service, over the counter service* dan *marketing service* terhadap kepuasan nasabah Botani Syariah Pembiayaan Bank” diterima.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian diatas yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian diatas terletak pada fokus pembahasan. Penelitian diatas membahas tentang kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atau meningkatkan calon pelanggan untuk melakukan bisnis dengan BPR Syariah Botani. Sedangkan penelitian ini fokus pembahasannya tentang Strategi *coaching* untuk meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* kepada nasabah

7. Nurul Fitriyanti Aminillah, 2020 “Pengaruh *Coaching* Dan Mentoring Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank BNI Syariah KC Banjarmasin”²⁴

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *coaching* dan mentoring terhadap kinerja karyawan PT. Bank BNI Syariah KC Banjarmasin. Dalam hal ini, yang dimaksud adalah bagaimana karyawan memiliki kinerja yang baik dengan adanya kepemimpinan *coaching* dan mentoring

Berdasarkan hasil yang diperoleh, penelitian ini menunjukkan bahwa *coaching* dan mentoring berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, baik secara parsial maupun simultan.

²⁴ Nurul Fitriyanti Aminillah, “Pengaruh *Coaching* Dan Mentoring Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bank BNI Syariah KC Banjarmasin,” (skripsi: UIN Antasari Banjarmasin, 2020).

Adapun pengaruh *coaching* dan mentoring terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 35,3%.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian diatas terletak pada metode penelitian yang digunakan. Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian kuantitatif dengan data yang diterima dari jawaban kuesioner yang telah disebarakan secara online kepada para *frontliner*, sedangkan penelitian ini hanya menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Persamaan penelitian ini dengan penelitian diatas sama sama berfokus pada *Coaching* terhadap Pelayanan

8. Ni'matul Masruroh, Slamet Riyadi, 2023 "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Hubungan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Peken Surabaya".²⁵

Tujuan penelitian untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan kualitas hubungan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan toko kelontong Peken Surabaya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas hubungan berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelanggan, kualitas hubungan berpengaruh positif signifikan

²⁵ Ni'matul Masruroh Dan Slamet Riyadi, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Hubungan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Peken Surabaya," Soetomo Business Review 5, No 1 (2023), 111.

terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif signifikan terhadap kualitas pelanggan, kualitas layanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan, kualitas hubungan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian diatas terletak pada metode penelitian yang digunakan. Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan metode penelitian yang digunakan adalah penelitian observasi, wawancara dan dokumentasi., sedangkan penelitian ini hanya menggunakan metode penelitian kuantitatif. Persamaannya sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan.

9. Aminatuz Zahriyah, Ibrotul Hasanah, Vanisya Agni Macella, 2024 *“Implementasi Payment Point Dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Bondowoso”*²⁶

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mendeskripsikan dan menganalisis pelayanan serta faktor-faktor penghambat dalam implementasi samsat payment point.

Hasil penelitian ini sangat membantu dalam membayarkan tagihan pajak tanpa harus mendatangi kantor SAMSAT Bondowoso. Pelayanan ini mempermudah bagi Wajib Pajak (WP) yang bertempat tinggal jauh dari kantor SAMSAT Bondowoso. Payment Point hanya

²⁶ Aminatus Zahriyah, Ibrotul Hasanah, Vanisya Agni Macella, “Implementasi Payment Point Dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Bondowoso,” *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Nusantara* 2, No 1 (2024), 49.

berlaku bagi Wajib Pajak (WP) tahunan. Dalam pelaksanaannya, UPT PPD Bondowoso memiliki dua lokasi tempat penerapan payment point yaitu di daerah Wonosari dan Prajekan. Disamping itu juga wajib pajak bisa menggunakan sistem Inovasi Sambil Pajak (Sambil Belanja Bayar Pajak) melalui Indomaret dan Alfamart juga beberapa aplikasi seperti Link Aja dan Tokopedia.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian diatas terletak pada sumber data yang digunakan. Penelitian ini menggunakan sumber data sekunder. Persamaan Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.

10. Nadia Azalia Putri, Dwi Sofiyatul Widad, Maira Septian Yudinestira, Isma Ramadhaniah, 2023 *“Implementasi Pelayanan dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember”*.²⁷

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara melayani nasabah pada saat melakukan administrasi dengan baik.

Hasil dari penelitian ini para karyawan di BPR Nusamba Rambipuji tersebut lebih mementingkan kenyamanan pelayanan kepada para nasabah dan mengoptimalkan pelayanan yang prima, kondusif, dan efisien.

²⁷ Nadia Azalia Putri, Dwi Sofiyatul Widad, Maira Septian Yudinestira, Isma Ramadhaniah, “Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember,” *Journal Of Indonesian Social Society* 1, No 2 (Juni 2023), 44.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian diatas terletak pada metode penelitian yang digunakan. Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan metode penelitian yang digunakan adalah penelitian observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan perbedaannya jurnal ini lebih berfokus kepada kepuasan nasabah sedangkan skripsi ini berfokus kualitas pelayanan yang diberikan oleh *frontliner*.

Tabel Penelitian Terdahulu.

N	Nama Penulis	Judul	Persamaan	Perbedaan
a.	Mukarromatul Isnaini, Retna Anggitaningsih, Nurul Setyaningrum, 2023	Pengembangan SDM Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan BMT-UGT Nusantara Capem Balung Jember	Persamaan penelitian ini dengan penelitian diatas yaitu sama-sama menggunakan metode penelitian kualitatif dan metode yang digunakan adalah observasi, dokumentasi, dan wawancara.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian diatas yaitu penelitian diatas lebih mementingkan untuk meningkatkan kinerja dan penyusunan sistem <i>coaching</i> sedangkan penelitian ini lebih mementingkan kualitas pelayanan.
b.	Azizah Indriyani, 2020.	Manajemen Sdm Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Dan Kualitas Pelayanan Di Ridwan Institute Cirebon	Persamaan penelitian ini dengan penelitian diatas yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan jenis data primer dan	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian diatas yaitu penelitian diatas berupaya mengumpulkan fakta yang ada dan berfokus pada usaha

			menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dokumentasi, studi pustaka.	mengungkap tentang pengembangan sumber daya manusia yang dilakukan sebagai upaya meningkatkan mutu pelayanan terhadap client di Ridwan Institute Cirebon. Sedangkan penelitian ini mengumpulkan data tentang strategi <i>coaching</i> untuk meningkatkan kualitas pelayanan di BPR Nusamba Rambipuji.
c.	Siska Muliani, Yenni Samri Juliati Nasution, Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, 2020.	Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Tabungan IB Hjarah Di Muamalat KCP Stabat.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian diatas yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan jenis data primer dan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dokumentasi, studi pustaka.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian diatas yaitu penelitian diatas lebih mementingkan kepuasan nasabah sedangkan penelitian ini lebih mementingkan kualitas pelayanan.
d.	Danu Satria, Atika, 2023.	Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas	Persamaan penelitian ini dengan penelitian	Perbedaan penelitian ini dengan

		Layanan SMS Banking di PT. Bank Sumut Syariah KC Medan Katamso.	diatas yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan jenis data primer dan menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dokumentasi, studi pustaka.	penelitian diatas terletak pada fokus pembahasan penelitian diatas terletak pada fokus pembahasan penelitian diatas membahas tentang Layanan SMS Banking saat ini merupakan salah satu layanan terbaik yang disediakan oleh bank untuk mendukung operasional bank menjadi lebih efektif dan efisien sedangkan pada penelitian ini fokus pembahasan mengarah pada Strategi <i>coaching</i> untuk meningkatkan pelayanan oleh <i>frontliner</i>
e.	Haryo Gumilang, Purnama Putra, 2020.	Analisis Kualitas Layanan Frontliner Terhadap Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Bekasi Pondok Gede.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian diatas sama sama berfokus pada Kualitas Pelayanan <i>frontliner</i> .	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian diatas terletak pada metode penelitian yang digunakan. Metode penelitian diatas menggunakan metode Kuantitatif sedangkan penelitian ini menggunakan metode kualitatif

				yang bersifat deskriptif.
f.	Pitria Ningsih, Tubagus Rifqy Thantawi, Ermi Suryani, 2021.	Pengaruh Komitmen Manajemen Puncak Dalam Kualitas Pelayanan Bprs Terhadap Kepuasan Nasabah.	Persamaan penelitian ini dengan penelitian diatas yaitu sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian diatas terletak pada fokus pembahasan. Penelitian diatas membahas tentang kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan atau meningkatkan calon pelanggan untuk melakukan bisnis dengan BPR Syariah Botani. Sedangkan penelitian ini fokus pembahasannya tentang Strategi pengendalian internal untuk meningkatkan kualitas pelayanan frontliner kepada nasabah.
g.	Nurul Fitriyanti Aminillah, 2020	Pengaruh Coaching dan Mentoring Terhadap Kinerja Karyawan PT.Bank BNI Syariah KC Banjarmasin	Persamaan penelitian ini dengan penelitian diatas sama sama berfokus pada Coaching terhadap pelayanan	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian diatas terletak pada metode penelitian yang digunakan. Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian kuantitatif dengan data yang

				diterima dari jawaban kuesioner yang telah disebarakan secara online kepada para <i>frontliner</i> , sedangkan penelitian ini hanya menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif.
h.	Ni'matul Masruroh, Slamet Riyadi, 2023	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Hubungan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Peken Surabaya	Persamaannya sama-sama membahas tentang kualitas pelayanan.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian diatas terletak pada metode penelitian yang digunakan. Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan metode penelitian yang digunakan adalah penelitian observasi, wawancara dan dokumentasi.
i.	Aminatuz Zahriyah, Ibrotul Hasanah, Vanisya Agni Macella, 2024	Implementasi Payment Point Dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Bondowoso	Persamaan Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian diatas terletak pada sumber data yang digunakan. Penelitian ini menggunakan sumber data sekunder.
j.	Nadia Azalia Putri, Dwi	Implementasi Pelayanan dan	Persamaan penelitian ini	perbedaannya jurnal ini lebih

	Sofiyatul Widad, Maira Septian Yudinestira, Isma Ramadhaniah, 2023	Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember	dengan penelitian diatas terletak pada metode penelitian yang digunakan. Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan metode penelitian yang digunakan adalah penelitian observasi, wawancara dan dokumentasi.	berfokus kepada kepuasan nasabah sedangkan skripsi ini berfokus kualitas pelayanan yang diberikan oleh <i>frontliner</i>
--	--	--	---	--

Sumber data : Data Diolah Peneliti, 2023.

Dari beberapa peneliti terdahulu yang ditemukan, penulis menyimpulkan bahwa penelitian ini menarik untuk dilakukan dan berbeda dengan beberapa penelitian yang sudah ada. Penelitian ini menarik karena untuk memberikan pelayanan yang prima butuh strategi khusus untuk sistem *coaching* yang mengatur SDM ketika berinteraksi dengan nasabah. Sedangkan penelitian yang lain lebih berfokus pada kepuasan yang diterima oleh nasabah.

B. Kajian Teori

1. *Coaching*

a. Pengertian *Coaching*

Coaching adalah salah satu teknik dalam pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang dapat membantu organisasi menciptakan keunggulan kompetitif. Saat ini, semakin banyak organisasi bisnis yang menggunakan *coaching* untuk pemberdayaan pegawainya, karena dengan *coaching* dapat menyelesaikan beberapa

masalah di tempat dan juga efektif dalam meningkatkan kinerja yang buruk. Selain itu, coaching adalah alat pembelajaran karier dan dapat dianggap sebagai kesempatan untuk belajar, serta dapat digunakan untuk memastikan kepemimpinan yang berkelanjutan.

Ada beberapa pendapat mengenai pengertian *coaching*, antara lain:

Coaching merupakan praktik sistematis yang membantu dalam perkembangan dan pertumbuhan orang yang kemampuannya sedang dibina oleh seorang coach professional.²⁸

Coaching adalah proses yang dapat membantu menutup kesenjangan dimana individu dan kelompok hadir dan ingin berada dalam hal ini adalah posisi di organisasi.²⁹

Coaching adalah proses interaktif dimana manajer dan supervisor berusaha untuk memberikan penyelesaian masalah kinerja atau pengembangan kemampuan pegawai,³⁰

b. Tujuan *Coaching*

Tujuan dari *coaching* bisa bervariasi tergantung pada konteksnya dan kebutuhan klien. Beberapa tujuan umum dari coaching termasuk:³¹

²⁸ Gusli Chidir, "*Learning dan Coaching: Analisis Antecedent Manajemen Kinerja Dosen*," *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4 no. 2(2021): 295

²⁹ Femmy Wulansari, Achmad Fauzi, "Pengaruh *Coaching dan Mentoring Terhadap Kinerja Pegawai*," *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis*, 3 no. 1(April 2023): 121

³⁰ Gusli Chidir, "*Learning dan Coaching: Analisis Antecedent Manajemen Kinerja Dosen*," *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 4 no. 2(2021): 296

³¹ Femmy Wulansari, Achmad Fauzi, "Pengaruh *Coaching dan Mentoring Terhadap Kinerja Pegawai*," *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis*, 3 no. 1(April 2023): 125

1. Mencapai Tujuan Pribadi atau Profesional

Coaching membantu individu atau kelompok untuk merumuskan dan mencapai tujuan yang ingin mereka capai, baik itu dalam karier, hubungan, kesehatan, atau bidang lainnya.

2. Peningkatan Kinerja

Coaching digunakan untuk membantu individu atau tim meningkatkan kinerja mereka, baik dalam hal produktivitas, efisiensi, atau pencapaian hasil yang diinginkan.

3. Peningkatan Kualitas Hidup

Tujuan dari *coaching* juga bisa berfokus pada peningkatan kualitas hidup secara keseluruhan, termasuk aspek-aspek seperti keseimbangan antara kehidupan pribadi dan profesional, manajemen stres, kesehatan fisik dan mental, dan kebahagiaan secara umum.

c. Manfaat *Coaching*

Berikut manfaat *coaching* untuk meningkatkan kinerja pegawai meliputi:³²

1. Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan individu

Pengendalian internal membantu memastikan bahwa informasi keuangan yang dihasilkan oleh organisasi dapat diandalkan dan akurat. Ini melibatkan prosedur seperti rekonsiliasi, verifikasi, dan validasi transaksi keuangan.

³² Femmy Wulansari, Achmad Fauzi, "Pengaruh *Coaching* dan *Mentoring* Terhadap Kinerja Pegawai," *Jurnal Akuntansi dan Manajemen Bisnis*, 3 no. 1(April 2023): 128

2. Pengembangan keterampilan

Coach dapat membantu pegawai untuk mengembangkan keterampilan yang diperlukan dalam pekerjaan mereka. Dengan bantuan coach, pegawai dapat mengidentifikasi keterampilan yang perlu ditingkatkan dan merencanakan tindakan yang spesifik untuk mengembangkan keterampilan tersebut.

3. Peningkatan motivasi dan kepercayaan diri

Coaching dapat membantu pegawai untuk meningkatkan motivasi dan kepercayaan diri. Coach dapat membantu mereka menetapkan tujuan yang dapat dicapai dan memberikan dukungan dalam mengatasi hambatan yang mungkin muncul.

2. Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan sebuah konsep multidimensi. Banyak³³ pendapat mengenai definisi kualitas, karena kualitas memiliki ukuran relatif atas suatu barang atau jasa yang dinilai dari atribut, desain dan kesesuaian bagi para pembelinya. Definisi mengenai kualitas pelayanan mungkin berbeda, namun secara khusus meliputi hal dalam menentukan apakah pelayanan yang dirasakan sesuai dengan harapan pelanggan.³⁴

³³ Nikmatus Zakiah, "Analisis Perbandingan Pelayanan Perbankan Syariah Dan Perbankan Konvensional," *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 5 no.2 (2020) : 50

³⁴ Heri Nugraha, "Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Frontliner Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah," *Jurnal Ilmiah Humantech*, 1 no. 2(Desember 2021): 161

Konsep kualitas layanan adalah menunjukkan segala bentuk aktualisasi kegiatan pelayanan yang memuaskan orang-orang yang menerima pelayanan sesuai dengan daya tanggap (*responsiveness*), menumbuhkan adanya jaminan (*assurance*), menunjukkan bukti fisik (*tangible*) yang dapat dilihatnya, menurut empati (*empathy*) dari orang-orang yang memberikan pelayanan sesuai dengan keandalannya (*reliability*) menjalankan tugas pelayanan yang diberikan secara konsekuen untuk memuaskan yang menerima pelayanan.³⁵

b. Manfaat Pelayanan

Pelayanan memiliki banyak manfaat, terutama dalam konteks layanan pelanggan, pelayanan publik, atau sektor layanan lainnya. Berikut adalah beberapa manfaat utama dari pelayanan:³⁶

1) Meningkatkan Kepuasan Pelanggan:

Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Ketika pelanggan merasa diperlakukan dengan baik dan kebutuhan mereka terpenuhi, mereka cenderung merasa puas dan setia terhadap produk atau layanan.

2) Menciptakan Hubungan Jangka Panjang:

Pelayanan yang konsisten dan berkualitas dapat membantu membangun hubungan jangka panjang antara penyedia layanan

³⁵ Azizah Indriyani, "Manajemen SDM Upaya Meningkatkan Mutu Dan Kualitas Pelayanan Di Ridwan Institute Cirebon," *Syntax Idea*, 2 no.1 (Agustus 2020): 351

³⁶ Siska Muliani, "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan IB Hijrah di Bank Muamalat KCP Stabat," *JournalOf Management Business*, 6 no.1 (2023): 391

dan pelanggan. Hubungan ini dapat menjadi dasar untuk pertumbuhan bisnis jangka panjang.

3) Meningkatkan Reputasi

Pelayanan yang baik dapat membantu meningkatkan reputasi suatu perusahaan atau organisasi. Reputasi yang baik dapat membantu dalam menarik pelanggan baru dan mempertahankan pelanggan yang sudah ada.

4) Meningkatkan Retensi Pelanggan:

Pelayanan yang baik dapat membantu meningkatkan retensi pelanggan. Pelanggan yang merasa dihargai dan mendapatkan pelayanan yang baik cenderung tetap setia dan tidak beralih ke penyedia layanan lain.

5) Meningkatkan Efisiensi Operasional:

Pelayanan yang baik dapat meningkatkan efisiensi operasional. Dengan menyediakan pelayanan yang efisien, perusahaan atau organisasi dapat mengurangi jumlah keluhan dan masalah, sehingga menghemat waktu dan sumber daya.

6) Mendukung Pertumbuhan Bisnis:

Pelayanan yang baik dapat menjadi katalisator untuk pertumbuhan bisnis. Pelanggan yang puas lebih cenderung merekomendasikan produk atau layanan kepada orang lain, yang dapat membantu dalam menarik pelanggan baru.

7) Meningkatkan Daya Saing:

Pelayanan yang unggul dapat menjadi faktor diferensiasi yang penting di pasar. Dalam lingkungan bisnis yang kompetitif, penyedia layanan yang dapat memberikan pelayanan terbaik memiliki keunggulan daya saing.

8) Peningkatan Produktivitas Karyawan:

Pelayanan yang baik memerlukan tim yang terlatih dan termotivasi. Dengan memberikan pelatihan dan mendukung karyawan, perusahaan dapat meningkatkan produktivitas mereka dan secara positif mempengaruhi pelayanan yang diberikan.

9) Pemahaman yang Lebih Baik tentang Pelanggan:

Melalui interaksi dengan pelanggan, penyedia layanan dapat memahami lebih baik kebutuhan, preferensi, dan harapan pelanggan. Informasi ini dapat digunakan untuk meningkatkan produk atau layanan.

10) Peningkatan Keberlanjutan Bisnis:

Bisnis yang memberikan pelayanan yang baik memiliki peluang yang lebih baik untuk bertahan dalam jangka panjang. Keberlanjutan bisnis dapat dicapai melalui pemeliharaan pelanggan, pertumbuhan bisnis, dan adaptasi terhadap perubahan pasar.

Dalam rangka mencapai manfaat ini, penting untuk memahami kebutuhan pelanggan, memberikan pelatihan kepada

karyawan, mengukur dan memantau kinerja pelayanan, serta terus menerapkan perbaikan berkelanjutan dalam proses pelayanan.

c. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu ukuran keberhasilan dalam menjamin kepuasan kepada konsumen. Konsumen dapat memberikan penilaian yang objektif terhadap pelayanan untuk menciptakan kepuasan.³⁷ Definisi kualitas pelayanan, sering disebut sebagai kualitas layanan, adalah perbedaan antara harapan pelanggan terhadap layanan yang didapat atau diperoleh dengan realita. Kualitas layanan adalah ukuran dimana suatu barang atau layanan dievaluasi sebagai memiliki nilai guna yang terkendali.³⁸ Dengan kata lain, suatu produk atau jasa dirasa layak jika berfungsi sesuai keinginan atau memiliki nilai guna. Kualitas layanan juga dapat dianggap sebagai tolok ukur dalam mengevaluasi layanan atau kualitas suatu barang. Kualitas pelayanan adalah keseluruhan sifat dan sifat dari suatu jasa atau produk yang memfokuskan pada arah memenuhi harapan pelanggan agar diperoleh kesesuaian untuk digunakan. Oleh karena itu, kualitas layanan adalah karakteristik yang diciptakan oleh layanan dalam suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan penggunanya.

³⁷ Nikmatus Zakiah, "Analisis Perbandingan Pelayanan Perbankan Syariah Dan Perbankan Konvensional," *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 5 no.2 (2020) : 58

³⁸ Avalaina astarina dan Angga Hapsila, *Manajemen Perbankan* (Yogyakarta: CV Budi Utama,2015) 8-9

Kualitas pelayanan kepada pelanggan bisa dimaksimalkan dengan mencari tahu keinginan dan keperluan mereka, sehingga tindakan dan rencana dapat dikembangkan untuk melengkapi keperluan mereka. Penting untuk mengevaluasi dan mengukur kualitas layanan saat itu terjadi, karena kualitas layanan kini berkembang menjadi keunggulan kompetitif di mana kualitas layanan sangat penting untuk kelangsungan bisnis. Apakah penyedia layanan gagal menentukan hubungan berkualitas tinggi dengan pelanggan serta loyalitas dan kepuasan pelanggan. Dalam lingkungan layanan keuangan yang bersaing disaat ini, memberikan layanan bermutu yang sangat baik ke pelanggan sangat penting untuk keberhasilan dan kesinambungan layanan keuangan. Bisnis yang ingin meningkatkan profitabilitas sangat disarankan untuk terus meningkatkan kualitas layanan mereka. Jadi, pelayanan dimulai dengan keperluan pelanggan dan diakhiri dengan kepuasan pelanggan.³⁹

3. Frontliner

a. Pengertian *Frontliner*

Frontliner merupakan petugas yang berhadapan langsung dengan nasabah. *Frontliner* terdiri dari *Customer Service*, *Teller*, *Security*. Disisi lain peranan *frontliner* sangat penting karena mereka inilah yang akan menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah sehingga nasabah tersebut merasa

³⁹ Siska Muliani, "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan IB Hijrah di Bank Muamalat KCP Stabat," *Journal Of Management Business*, 6 no.1, (2023): 392

nyaman dengan pelayanan baik tersebut dan terdorong untuk menjadi nasabahnya.⁴⁰

Bank perlu menyiapkan personil yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabah untuk memberikann pelayan optimal kepada nasabah. Personil yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah dinamakan *frontliner* yang terdiri dari *Teller, Customer Service, Security*. Seorang *frontliner* memegang peranan yang sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai pembina masyarakat. Dengan memberikan pelayanan yang prima diharapkan akan memberikan kenyamanan bagi para nasabah dalam melakukan segala aktifitas perbankan sehingga para frontliner akan berpotensi menjadi salesman gratis. Untuk itu bank perlu merekrut tenaga tenaga professional guna menghasilkan *frontliner* yang handal dan berkualitas.⁴¹

b. Komponen *Frontliner*

Frontliner dalam konteks perbankan merujuk kepada para tenaga kerja yang berinteraksi langsung dengan nasabah atau pelanggan. Komponen-komponen utama dari frontliner di bank melibatkan peran-peran yang langsung berhubungan dengan

⁴⁰ M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012),211-212.

⁴¹ Haryo Gumilang, Purnama Putra, "Analisis Kualitas Layanan Frontliner Terhadap Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga Studi Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bekasi Pondok Gede," *Paradigma*, 17 no.2 (2020) : 42.

pelayanan nasabah. Berikut adalah beberapa komponen *frontliner* yang umum dijumpai dalam bank:⁴²

1) ***Customer Service Representatives (CSR):***

- a) **Deskripsi Pekerjaan:** CSR bertugas memberikan informasi umum, membantu nasabah dengan pertanyaan umum, mengelola keluhan, dan memberikan arahan terkait produk atau layanan perbankan.
- b) **Keterampilan:** Kemampuan komunikasi yang baik, pemahaman produk dan layanan bank, penyelesaian masalah, dan pelayanan pelanggan.

2) ***Teller:***

- a) **Deskripsi Pekerjaan:** *Teller* bertanggung jawab untuk melakukan transaksi keuangan harian seperti setoran, penarikan, dan pertukaran uang tunai.
- b) **Keterampilan:** Ketelitian, keahlian dalam manipulasi uang tunai, pemahaman tentang prosedur transaksi, dan pelayanan pelanggan.

3) ***Personal Banker:***

- a) **Deskripsi Pekerjaan:** Personal banker bekerja dengan nasabah untuk membantu mereka memahami dan memilih produk atau layanan perbankan yang sesuai dengan kebutuhan

⁴² Heri Nugraha, Afni Nurafiani, "Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Frontliner Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah," *Jurnal Ilmiah Humatech*, 1 no.2 (Desember 2021) : 158

mereka. Mereka juga dapat membantu dalam perencanaan keuangan.

- b) **Keterampilan:** Pengetahuan produk perbankan, keterampilan penjualan, kemampuan berkomunikasi yang baik, dan pelayanan pelanggan.

4) ***Relationship Manager:***

- a) **Deskripsi Pekerjaan:** *Relationship manager* bekerja dengan nasabah korporat atau bisnis untuk menyediakan solusi perbankan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Mereka bertanggung jawab atas pengelolaan hubungan bisnis jangka panjang.

- b) **Keterampilan:** Pengetahuan mendalam tentang produk dan layanan perbankan, keterampilan negosiasi, kemampuan membangun dan memelihara hubungan, dan pelayanan pelanggan.

5) ***Mortgage Advisor:***

- a) **Deskripsi Pekerjaan:** *Mortgage advisor* membantu nasabah yang berencana untuk mendapatkan pembiayaan rumah. Mereka memberikan informasi tentang berbagai jenis hipotek dan membantu nasabah dalam proses aplikasi.

- b) **Keterampilan:** Pengetahuan tentang produk hipotek, keterampilan penjualan, kemampuan menjelaskan proses aplikasi, dan pelayanan pelanggan.

6) **Branch Manager:**

- a) **Deskripsi Pekerjaan:** *Branch manager* bertanggung jawab atas pengelolaan operasional dan kinerja cabang. Mereka juga memimpin dan mengarahkan tim frontliner untuk mencapai target dan memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah.
- b) **Keterampilan:** Manajemen tim, pengetahuan menyeluruh tentang operasi perbankan, pemecahan masalah, dan pelayanan pelanggan.

Komponen-komponen ini bekerja sama untuk menciptakan lingkungan pelayanan yang baik di bank dan memastikan kepuasan nasabah. Kemampuan komunikasi, pengetahuan tentang produk dan layanan, serta keterampilan dalam memahami dan memenuhi kebutuhan nasabah menjadi kunci utama dalam peran *frontliner* di sektor perbankan.

BAB III

Metode Penelitian

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan pendekatan yang dilakukan yaitu pendekatan kualitatif. Dapat didefinisikan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, peneliti adalah sebagai instrument kunci, jenis penelitian ini merupakan deskriptif untuk memahami yang ada di lapangan dengan menggambarkan, mengungkapkan, kemudian menjelaskan dengan menyajikan secara deskriptif. Dalam mengumpulkan data tersebut ide pentingnya adalah bahwa peneliti meneliti langsung pada objek penelitian untuk melaksanakan pengamatan suatu fenomena dalam suatu keadaan yang alamiah.⁴³

Melalui jenis penelitian deskriptif dengan menerapkan pendekatan kualitatif, pendekatan ini bertujuan untuk menjelaskan tentang Strategi *Coaching* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh *Frontliner* Pada BPR Nusamba Rambipuji Jember.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini menunjukkan dimana penelitian tersebut akan dilakukan.⁴⁴ Tempat yang dipilih yaitu PT. Nusamba Rambipuji Jember dengan dasar pertimbangan bahwa Perusahaan tersebut menerapkan strategi

⁴³ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kualitatif*,” (Bandung: Alfabeta,2021) 9.

⁴⁴ Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, “Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah 2020”.

coaching dan meningkatkan kualitas pelayanan untuk mengembangkan usahanya.

C. Subjek Penelitian

Dalam Menentukan Subjek penelitian, subjek penelitian yang digunakan sebagai sumber informasi dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *snowball*. Teknik *snowball* merupakan peneliti menentukan sumber orang yang dituju. Orang yang dipilih tentunya orang-orang yang mengetahui apa yang akan kita teliti. Diharapkan dapat memberikan informasi sedalam-dalamnya, seluas-luasnya, dan sedetailmungkin tentang informasi yang hendak digali atau di tuju.

Dalam penelitian ini, subjek yang dijadikan sebagai sumber penelitian yaitu:

1. Ibu Ririn Maliani selaku Kepala Pengembangan SDM
2. Bapak Hadi selaku Kepala Bidang Kepatuhan
3. Ibu Lita selaku staf Operasional (*Teller*)
4. Bapak Sulaiman selaku *Security*
5. Ibu Zaitunnah selaku Nasabah PT. BPR Nusamba Rambipuji
6. Bapak Muhammad Farid sebagai Nasabah PT. BPR Nusamba Rambipuji

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dapat digunakan peneliti untuk mengumpulkan data yang bersumber dari penelitian lapangan, Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu:

1. Observasi

Observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek objek yang lain.⁴⁵

Observasi dalam penelitian kualitatif diharuskan terjun ke lapangan. Penelitian melakukan observasi keadaan PT. BPR Nusamba Rambipuji perihal Strategi *coaching* untuk meningkatkan kualitas pelayanan, didalam pengamatan ini peneliti melakukan observasi selama satu bulan, terhitung sebelum peneliti menentukan informan hingga pengujian keabsahan data.

Peneliti ini menggunakan observasi non-partisipan yaitu teknik pengumpulan data dengan pengamatan dimana peneliti tidak terlihat langsung dan hanya sebagai pengamatan dimana peneliti tidak terlibat langsung dan hanya sebagai pengamat independent. Data yang akan diperoleh adalah data-data yang mendalam tentang Sejarah, dalam strategi pengendalian internal dan meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan

⁴⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2008), 203

permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Teknik pengumpulan data ini berdasarkan dari pada laporan tentang diri sendiri atau self-report, atau setidaknya pada pengetahuan dan atau keyakinan pribadi.⁴⁶

Peneliti mewancarai beberapa narasumbernya yang dianggap relevan dengan subjek penelitian yaitu manajer dan supervisor. Narasumber tersebut dianggap relevan karena memahami keadaan internal PT.BPR Nusamba Rambipuji Jember. Data yang akan diperoleh adalah data-data yang mendalam tentang Sejarah, Strategi *Coaching* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan oleh *frontliner* kepada nasabah, peneliti melakukan wawancara secara langsung terhadap informan yang ada di PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember.

3. Dokumentasi

Dokumen adalah barang bukti peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Hasil dokumentasi juga akan semakin kredibel apabila didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik tetapi perlu dicermati bahwa tidak semua dokumen memiliki kredibilitas yang tinggi.⁴⁷

Data yang diperoleh adalah dokumentasi yang berupa foto, catatan lapangan, data-data yang mendalam tentang Sejarah, strategi *coaching*

⁴⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2008), 195.

⁴⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2008), 124.

untuk meningkatkan kualitas pelayanan, peneliti melakukan dokumentasi langsung di PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember.

E. Analisis Data

Analisis data merupakan proses Menyusun secara sistematis dengan data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan membuat kesimpulan, berikut analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan hal utama dalam setiap kegiatan penelitian. Hingga dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi kepada objek, wawancara mendalam dengan teknik wawancara, dokumentasi pada setiap kegiatan yang dilakukan.

2. Reduksi Data

Mereduksi data yaitu peneliti melakukan rangkuman, memilih data yang didapatkan hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang diperoleh akan lebih mudah untuk direduksi dan memberikan gambaran yang jelas dan terinci.

3. Penyajian Data

Setelah dilakukanya direduksi data, Langkah selanjutnya mendisplaykan data. Dalam hal ini penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk yang berbeda, dalam melakukan penyajian data selain dengan

teks yang naratif bisa berupa matrik, grafik, chard, dan network (jejaring kerja).

4. Kesimpulan

Kesimpulan merupakan hasil akhir dalam sebuah penelitian. Kesimpulan temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.⁴⁸

F. Keabsahan Data

Dalam keabsahan data penelitian menggunakan teknik triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu diluar data untuk kepentingan pengecekan atau perbandingan terhadap data itu.⁴⁹

Alasanya karena peneliti beranggapan bahwa triangulasi data lebih cepat dalam pengecekan validitas data dalam penelitian. Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini triangulasi sumber.

Peneliti dengan triangulasi dapat melakukan pemeriksaan kembali temuannya dengan cara membandingkan berbagai sumber, metode, atau teori.

Triangulasi sumber dapat dilakukan dengan:

1. Membandingkan data hasil dari pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.

⁴⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: ALFABETA, 2008), 134-141

⁴⁹ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2019), 330.

3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan Masyarakat dari berbagai kelas
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan.

G. Tahap-Tahap Penelitian

1. Tahap Pralapangan

Pada tahapan ini diterapkan apa saja yang harus dilakukan sebelum peneliti terjun ke lapangan objek studi penelitian. Terdapat 7 hal yang harus dilakukan dan dimiliki oleh seorang peneliti.

2. Menyusun Rancangan Penelitian

Mutu keluaran penelitian ditentukan oleh ketetapan rancangan penelitian serta pemahaman dalam Menyusun teori. Metode dan Teknik penelitian disusun menjadi rancangan penelitian.

3. Memilih Lapangan

Pemilihan lapangan penelitian harus mempertimbangkan apakah terdapat kesesuaian antara teori dengan kenyataan yang berada di lapangan. Penelitian dilakukan di PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember. Pada penelitian ini akan diamati serta diverifikasi secara nyata pada saat penelitian berlangsung.

4. Mengurus Perizinan

Peneliti dalam hal ini mencantumkan keinginannya untuk mengadakan penelitian. Hal ini diperlukan untuk kepentingan kelancaran

penelitian yang akan dilakukan. Penelitian ini meminta izin kepada pimpinan PT. BPR Nusamba Rambipuji, setelah itu diserahkan kepada pihak kampus. Untuk mengetahui apakah penelitian ini diizinkan atau tidak.

5. Menilai Keadaan Lapangan

Menilai keadaan lapangan berarti mengenal segala unsur lingkungannya. Peneliti dapat mempersiapkan diri, baik fisik maupun mental, dan juga menyiapkan perlengkapan yang diperlukan.

6. Memilih dan Memanfaatkan Narasumber

Memilih dan memanfaatkan narasumber berarti memanfaatkan pengetahuan narasumber. Seperti halnya, masalah yang dituju oleh peneliti dan bersedia bekerja sama. Agar peneliti bisa menggali informasi lebih dalam tentang suatu masalah yang diinginkan. Sehingga mendapatkan data-data yang jelas dan tepat. Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah manajer PT. BPR Nusamba Rambipuji.

7. Menyiapkan Perlengkapan Penelitian

Menyiapkan perlengkapan penelitian, tidak hanya perlengkapan fisik saja, tetapi juga alat dan perlengkapan penelitian yang diperlukan sebelum melakukan penelitian.

8. Persoalan Etika Penilaian

Setiap penelitian harus memiliki etika, sehingga sikap etika yang menyertai penelitian juga harus disesuaikan dengan kondisi lingkungan

tempat penelitian. Peneliti harus hormat dan mematuhi nilai-nilai yang ada ditempat penelitian.

9. Tahap Pekerjaan Lapangan

Setelah pekerjaan pra lapangan. Selanjutnya adalah tahap pekerjaan lapangan. Ada beberapa hal yang harus dipersiapkan yaitu:

- a. Memahami latar penelitian dan persiapan diri, misalnya penelitian yang berlokasi di PT. BPR Nusamba Rambipuji. Maka peneliti perlu memahami latar dari penelitian tersebut. Hal ini dilakukan menjadi efektif.
- b. Memasuki lapangan.

Ketika memasuki lapangan, peneliti hendaknya menjaga hubungan antara peneliti dan subjek yang diteliti. Sehingga subjek peneliti sengan sukarela mau menjawab pertanyaan atau memberikan informasi yang diperlukan oleh peneliti.

10. Tahapan Analisis Data

Tahapan terakhir dari produser penelitian adalah analisis data. Pada tahap analisis data dilakukan Upaya untuk memperoleh makna dan arti yang lebih luas dan mendalam dari hasil penelitian yang dilakukan. Pada tahap ini peneliti memulai menyusun laporan dari hasil penelitian yang telah dianalisis dan ditarik kesimpulan.

BAB IV

PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum PT BPR Nusamba Rambipuji

1. Sejarah PT BPR Nusamba Rambipuji

PT BPR Nusamba Rambipuji merupakan salah satu Bank Perkreditan Rakyat yang berdiri di Kabupaten Jember sejak tanggal 17 Februari 1990 bergerak di bidang jasa perbankan dengan melayani penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk tabungan dan deposito serta melayani penyaluran dana berupa Kredit, BPR Nusamba Rambipuji telah berkompeten dibidangnya selama 27 tahun terakhir.

Dengan berkedudukan di Jl. Airlangga No. 26 Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember – Jawa Timur, BPR Nusamba Rambipuji didirikan berdasarkan Akta Notaris No. 112 dibuat di Jakarta pada tanggal 29 September 1989 yang disahkan oleh Menteri Kehakiman Republik Indonesia dan mendapatkan Surat Izin Uaha dari Menteri Keuangan Republik Indonesia.⁵⁰

2. Visi dan Misi PT BPR Nusamba Rambipuji

Adapun Visi Misi PT BPR Nusamba Rambipuji diantaranya sebagai berikut:

a. Visi

Menjadi bank yang terpercaya dan membangun masa depan di wilayah Kabupaten Jember.

⁵⁰ PT BPR Nusamba Rambipuji, “Sejarah PT BPR Nusamba Rambipuji.” 11 Juni 2024.

b. Misi

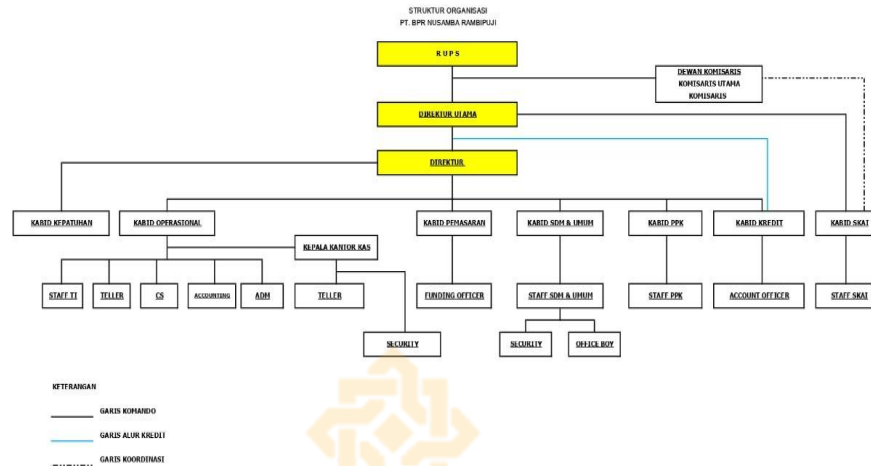
1. Mendayagunakan seluruh asset perusahaan dengan semaksimal dan seefisien mungkin.
2. Menjalinkan kemitraan secara profesional dan saling menguntungkan dengan seluruh *stakeholder* untuk kelangsungan dan pertumbuhan bisnis.
3. Menjalinkan kemitraan secara profesional dan saling menguntungkan dengan seluruh *stakeholder* untuk kelangsungan dan pertumbuhan bisnis.
4. Berperan terhadap masa depan yang bertanggung jawab dan berkelanjutan.
5. Berperan dalam pengembangan umkm dengan memberikan pelayanan yang terbaik.
6. Berperan dalam pengembangan umkm dengan memberikan pelayanan yang terbaik.⁵¹

3. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi memainkan peran penting dalam mencapai tujuan dan sasaran organisasi dalam setiap aspek pekerjaan, sehingga dirancang agar sederhana dan efektif guna memungkinkan kinerja yang efisien.

⁵¹ PT BPR Nusamba Rambipuji, "Visi Misi PT BPR Nusamba Rambipuji." 11 Juni 2024.

Gambar
Struktur Organisasi PT BPR Nusamba Rambipuji



Sumber: PT BPR Nusamba Rambipuji

Adapun kegiatan dan tugas pada PT BPR Nusamba Rambipuji diantaranya sebagai berikut:

4. **Komisaris Utama**, tugasnya meliputi pengawasan kebijakan direksi, aktif mengawasi implementasi program anti pencucian uang (APU) dan pencegahan pendanaan terorisme (PPT), serta menyetujui semua standar operasional prosedur yang dirumuskan oleh direksi. Selain itu, ia bertanggung jawab atas persetujuan rencana bisnis bank yang telah disusun oleh direksi dan berkomunikasi dengan pemegang saham.⁵²
5. **Komisaris**, tugasnya, bersama Komisaris Utama, adalah mengawasi kebijakan yang dibuat oleh direksi, serta melakukan pengawasan aktif terhadap implementasi program Anti Pencurian Uang (APU) dan Pencegahan pendanaan Terorisme (PPT), menyetujui semua Standar Operasional Prosedur (SOP) yang disusun oleh direksi, menyetujui

⁵² PT BPR Nusamba Rambipuji, "Struktur Organisasi PT BPR Nusamba Rambipuji," 11 Juni 2024.

rencana bisnis bank yang telah disiapkan oleh direksi, serta berkomunikasi dengan pemegang saham. Selain itu, ia bertanggung jawab atas pengawasan aktif terhadap kebijakan kredit dan melaporkan hasil pengawasan tersebut kepada instansi yang berwenang setiap semester.

6. **Direktur Utama**, tugasnya mencakup mewakili BPR di dalam dan di luar pengadilan dalam segala hal dan situasi, menjalin kerja sama dengan pihak ketiga, serta menjalankan semua tindakan manajemen dan kepemilikan dengan batasan yang jelas. Ia juga berkewajiban untuk melaporkan kepemilikan sahamnya dan/atau saham keluarganya di perseroan, serta perseroan lain, kepada perusahaan untuk dicatat dalam daftar yang khusus. Selain itu, ia bertanggung jawab atas risalah rapat direksi, menyusun laporan tahunan dan dokumen keuangan BPR, serta memelihara semua daftar, risalah, dan dokumen keuangan serta dokumen perusahaan.⁵³
7. **Direktur**, tugasnya meliputi mewakili BPR di dalam dan di luar pengadilan dalam segala hal dan keadaan, menjalin kerjasama dengan pihak ketiga, serta melakukan semua tindakan manajemen dan kepemilikan dengan batasan yang jelas. Ia juga harus melaporkan kepemilikan sahamnya atau saham keluarganya di perseroan, serta di perseroan lain, kepada perusahaan untuk dicatat dalam daftar yang khusus. Selain itu, ia bertanggung jawab atas pembuatan daftar

⁵³ PT BPR Nusamba Rambipuji, "Struktur Organisasi PT BPR Nusamba Rambipuji," 11 Juni 2024.

pemegang saham, daftar khusus, risalah rapat umum pemegang saham, dan risalah rapat direksi.⁵⁴

8. Kepala Bidang Sumber Daya dan Umum, tugasnya mencakup koordinasi pelaksanaan tugas sekretariat, administrasi korespondensi, dan komunikasi kantor. Ia juga bertanggung jawab atas proses dan fungsi manajemen sumber daya manusia, termasuk rekrutmen, pelatihan, konsultasi, pengajian, dan pemutusan hubungan kerja. Selain itu, dia bertanggung jawab atas pencatatan dan manajemen aset perusahaan, serta melakukan inventarisasi untuk kebutuhan alat tulis dan perlengkapan kantor. Selanjutnya, dia mengelola dan menyusun laporan keuangan terkait kas kecil.

9. Kepala Bidang Pembinaan dan Penyelesaian Kredit, tanggung jawabnya meliputi koordinasi tugas sekretaris, administrasi surat-menyurat, dan komunikasi penting kantor. Dia juga memiliki kewajiban untuk memberi laporan kepada perusahaan mengenai saham yang dimilikinya atau oleh keluarganya diperusahaan dan perusahaan lain untuk dicatat dalam daftar khusus, serta risalah rapat umum pemegang saham dan risalah rapat direksi.

10. Kepala Kantor Pusat Operasional, bertanggung jawab untuk merancang rencana bisnis kantor pusat operasional bank, mengatur kegiatan operasional, serta mengelola pengumpulan dan penyaluran dana sambil mempertahankan kualitas kredit yang baik. Di samping itu,

⁵⁴ PT BPR Nusamba Rambipuji, "Struktur Organisasi PT BPR Nusamba Rambipuji," 11 Juni 2024.

dia bertanggung jawab untuk menyusun laporan keuangan bulanan dan laporan lain yang harus disampaikan kepada direksi. Tugasnya juga mencakup memastikan bahwa semua sistem dan prosedur dijalankan sesuai ketentuan dan menjaga keseimbangan likuiditas perusahaan.⁵⁵

11. Kepala Cabang, tanggung jawabnya meliputi merencanakan strategi bisnis untuk kantor pusat operasional bank, mengoordinasikan kegiatan operasional termasuk pengumpulan dan penyaluran dana, serta menjaga standar kualitas kredit yang tinggi. Selain itu, tugasnya mencakup penyampaian laporan keuangan bulanan dan laporan lain kepada dewan direksi. Perannya juga mencakup memastikan bahwa semua sistem dan prosedur berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku, serta menjaga tingkat likuiditas perusahaan agar tetap stabil.

12. Kepala Bidang Satuan Kerja Audit Internal, tugasnya melibatkan koordinasi pelaksanaan pemeriksaan oleh staf pengawasan, pengawasan terhadap penerapan program Anti Pencurian uang (APU) dan Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT), serta memberikan laporan segera kepada direksi mengenai transaksi nasabah yang dicurigai (Suspicious Transaction). Selain itu, dia bertanggung jawab atas pengawasan terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh direksi, dan memastikan bahwa pemeriksaan

⁵⁵ PT BPR Nusamba Rambipuji, "Struktur Organisasi PT BPR Nusamba Rambipuji," 11 Juni 2024.

yang dilakukan oleh staf pengawasan sesuai dengan SOP bidang pengawasan.⁵⁶

13. Kepala Bidang Kepatuhan Manajemen Risiko APU dan PPT,

tugasnya melibatkan penyusunan dan penyesuaian pedoman kerja, sistem, dan prosedur sesuai dengan perkembangan terbaru, serta menyusun laporan tentang pemantauan dan evaluasi terhadap kepatuhan bank. Laporan ini kemudian disampaikan kepada direktur yang bertanggung jawab atas fungsi kepatuhan dan manajemen risiko. Dia juga bertanggung jawab memastikan bahwa semua aktivitas bank telah dilaksanakan sesuai dengan hukum, perjanjian, dan komitmen dengan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), serta kebijakan internal yang berlaku. Selain itu, dia harus melaporkan hasil penilaian dan evaluasi terhadap tingkat kepatuhan bank kepada direktur yang mengawasi fungsi kepatuhan dan manajemen risiko, serta membuat ringkasan hasil penilaian kepatuhan bank secara berkala sebagai dasar evaluasi untuk melakukan perbaikan lebih lanjut.

14. Sekretaris Perusahaan, tugasnya mencakup pelaksanaan administrasi,

korespondensi, dan komunikasi untuk kepentingan pengurus dan perusahaan. Dia juga bertanggung jawab atas pengadaan alat kantor dan kebutuhan umum untuk pengurus, serta mengelola kebutuhan seperti pakaian, keperluan operasional, dan akomodasi. Selain itu, dia bertugas membuat laporan secara berkala untuk disampaikan kepada instansi

⁵⁶ PT BPR Nusamba Rambipuji, "Struktur Organisasi PT BPR Nusamba Rambipuji," 11 Juni 2024.

yang berwenang dan pihak terkait mengenai struktur kelompok usaha, laporan semesteran, laporan keuangan tahunan, dan mengatur serta menyusun notulen rapat pengurus.

15. Kepala Bidang Operasional, tugasnya meliputi koordinasi kegiatan teller, *customer service*, akuntansi, teknologi informasi administratif, dan kepala kantor kas. Dia bertanggung jawab memastikan bahwa aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh teller, *customer service*, akuntansi, teknologi informasi, administrasi, dan kantor kas sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku. Selanjutnya, dia juga bertanggung jawab untuk memverifikasi keabsahan spesimen penabung dan depositan, serta melakukan pemeriksaan terhadap pencadangan bunga deposito.⁵⁷

16. Kepala Bidang Pemasaran, bertanggung jawab untuk mengatur dan memantau kegiatan pemasaran produk dan layanan perbankan, serta menerapkan kebijakan pemasaran yang sesuai dengan anggaran. Selain itu, dia berperan dalam bernegosiasi dengan calon nasabah potensial dan memberikan penjelasan mengenai keunggulan produk dan layanan bank kepada mereka. Dia juga memberikan masukan kepada direksi terkait strategi pemasaran produk dan layanan bank dalam penyusunan anggaran. Di samping itu, dia juga bertanggung jawab atas fungsi kepegawaian, termasuk penerimaan karyawan baru, pelatihan, konsultasi, dan administrasi gaji/tunjangan karyawan. Dia juga

⁵⁷ PT BPR Nusamba Rambipuji, "Struktur Organisasi PT BPR Nusamba Rambipuji," 11 Juni 2024.

mengurus pencatatan dan pengelolaan aset perusahaan, inventarisasi kebutuhan kantor, dan pembuatan laporan keuangan kecil.

17. Kepala Bidang Kredit, memiliki tanggung jawab untuk mengatur dan mengawasi proses pelaksanaan serta penyaluran kredit. Selain itu, dia melaksanakan kebijakan penyaluran kredit sesuai dengan anggaran yang telah ditetapkan. Dia juga melakukan negosiasi dengan calon nasabah kredit yang berpotensi dan memastikan bahwa semua tahapan proses pelaksanaan dan penyaluran kredit dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Selain itu, dia memberikan penjelasan mengenai berbagai keunggulan produk kredit kepada calon debitur.

18. Kepala Kantor Kas,

tanggung jawabnya meliputi koordinasi kegiatan operasional di kantor kas. Dia bertanggung jawab untuk memastikan bahwa semua operasi, sistem, dan prosedur dilaksanakan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Selain itu, dia melakukan pemeriksaan terhadap keabsahan slip transaksi harian di kantor kas dan menyusun laporan tentang penerimaan dan pengeluaran kas untuk disampaikan kepada kantor pusat operasional atau kantor cabang. Terakhir, dia bertanggung jawab menjaga keamanan dan kelancaran likuiditas secara optimal.⁵⁸

19. Staf Satuan Kerja Audit Internal, tugasnya melibatkan koordinasi kegiatan operasional di kantor kas serta memastikan bahwa sistem dan prosedur operasional dilaksanakan sesuai dengan aturan yang berlaku.

⁵⁸ PT BPR Nusamba Rambipuji, "Struktur Organisasi PT BPR Nusamba Rambipuji," 11 Juni 2024.

Tanggung jawabnya juga mencakup pemeriksaan keabsahan slip transaksi harian di kantor kas serta penyusunan laporan mengenai penerimaan dan pengeluaran kas yang kemudian disampaikan kepada kantor pusat operasional atau cabang. Selain itu, dia menjaga keamanan dan kelancaran likuiditas agar optimal.

20. Staf Kepatuhan, tugasnya melibatkan kolaborasi dengan kepala bidang untuk menyusun dan mengimplementasikan pedoman kerja, sistem, dan prosedur yang sesuai dengan perkembangan terbaru. Dia juga bertanggung jawab untuk menyusun laporan mengenai pemantauan dan evaluasi pelaksanaan tata kelola, kepatuhan, manajemen risiko, serta program Anti Pencucian Uang (APU) & Pencegahan Pendanaan Terorisme (PPT), yang kemudian disampaikan kepada kepala bidang kepatuhan. Selain itu, dia memastikan bahwa semua kegiatan bank dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, perjanjian, komitmen dengan OJK, dan kebijakan internal yang baru. Dia juga melaporkan hasil penilaian dan evaluasi mengenai tingkat kepatuhan bank kepada kepala bidang kepatuhan, dan bersama kepala bidang, dia menyusun ringkasan hasil penilaian berkala mengenai tata kelola, kepatuhan, manajemen risiko, serta penerapan APU dan PPT sebagai dasar evaluasi untuk direktur yang bertanggung jawab atas fungsi kepatuhan, untuk melakukan perbaikan lebih lanjut.⁵⁹

⁵⁹ PT BPR Nusamba Rambipuji, "Struktur Organisasi PT BPR Nusamba Rambipuji," 11 Juni 2024.

- 21. Teller,** tugasnya meliputi melakukan penarikan pembayaran dan pencairan dana, mencatat transaksi tunai, menyusun rekapitulasi arus masuk dan keluar uang, mengelola proses dan administrasi pengambilan serta penyetoran uang ke dalam brankas, dan menerima setoran uang serta mengelola transaksi kas dan tunai.
- 22. Customer Service,** tugasnya meliputi melakukan pengambilan pembayaran dan pencairan dana, mencatat transaksi tunai, menyusun ringkasan arus masuk dan keluar uang, mengelola proses dan administrasi pengambilan serta penyetoran uang ke brankas, dan menerima setoran uang serta mengelola transaksi tunai dan kas.
- 23. Teknologi dan Informasi (TI),** tugasnya meliputi menjalankan proses penarikan pembayaran dan pencairan dana, mencatat semua transaksi tunai, menyusun rangkuman aliran masuk dan keluar uang, mengelola pengolahan dan administrasi pengambilan serta penyetoran uang ke brankas, serta menerima setoran uang dan menangani proses transaksi uang tunai dan kas.
- 24. Accounting,** tugasnya meliputi pencatatan transaksi harian secara akurat, penyusunan laporan keuangan harian dan bulanan, pengelolaan dan pemrosesan transaksi bank, pengaturan buku yang berkaitan dengan pencatatan keuangan, serta penyusunan laporan bulanan sesuai dengan

jadwal yang telah ditetapkan, baik untuk kebutuhan internal maupun eksternal.⁶⁰

25. Administrasi (KKPO dan Kantor Cabang), tanggung jawabnya meliputi pencatatan setiap transaksi harian, penyusunan laporan neraca dan laba rugi baik harian maupun bulanan, pengelolaan dan pemrosesan pembukuan transaksi bank, penyelenggaraan buku yang terkait dengan pencatatan keuangan, serta penyusunan laporan bulanan sesuai dengan jadwal, untuk kebutuhan internal dan eksternal.

26. Administrasi (Penempatan Kantor Kas), tugasnya mencakup melakukan pencatatan transaksi harian, menyusun laporan neraca dan laba rugi setiap harian dan bulanan, mengelola pembukuan transaksi perbankan, menyusun dan menjaga buku yang menjadi tanggung jawab pencatatan keuangan, serta menyusun laporan bulanan pada setiap periode untuk keperluan internal dan eksternal.

27. Account Officer (AO), tugasnya adalah mengelola pemasaran kredit, melakukan penyelidikan pada dokumen permohonan kredit, melakukan survei lapangan dan mengevaluasi potensi bisnis calon debitur, menilai kecocokan jaminan, dan mempromosikan produk kredit kepada calon nasabah.⁶¹

⁶⁰ PT BPR Nusamba Rambipuji, "Struktur Organisasi PT BPR Nusamba Rambipuji," 11 Juni 2024.

⁶¹ PT BPR Nusamba Rambipuji, "Struktur Organisasi PT BPR Nusamba Rambipuji," 11 Juni 2024.

B. Penyajian Data dan Analisis

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai alat untuk mendukung penelitian ini. Setiap penelitian haruslah disertai dengan metode analisis data yang digunakan, sehingga menghasilkan suatu kesimpulan yang dapat dipertanggungjawabkan dan di uji secara ilmiah. Berikut adalah cara yang dikerjakan oleh peneliti:

Pertama, Observasi, hal ini dilakukan untuk memperoleh data mengenai bagaimana strategi *coaching* untuk meningkatkan kualitas pelayanan oleh *frontliner*.

Kedua, wawancara, ini dilakukan dengan cara bertanya langsung kepada narasumber yang dianggap lebih tahu tentang informasi mengenai strategi *coaching* untuk meningkatkan kualitas pelayanan oleh *frontliner*.

Ketiga, dokumentasi dilakukan dengan cara pencatatan selama kegiatan penelitian baik dokumentasi secara manual ataupun digital yang nantinya dari dokumentasi dapat diperoleh data dari rekaman, catatan agenda, file perusahaan, dan file lainnya yang dibutuhkan oleh peneliti.

Agar penyajian hasil analisis terarah dan sistematis, maka pembahasan akan disesuaikan dengan fokus penelitian dengan judul “Strategi *Coaching* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh *Frontliner*”.

1. Kualitas Pelayanan *Frontliner* di BPR Nusamba Rambipuji

kualitas pelayanan yang diberikan *frontliner* merupakan salah satu kunci sukses menciptakan nasabah yang loyal terhadap perusahaan. Meskipun pelayanan itu sifatnya tidak berwujud, namun di era sekarang pelayanan menjadi kunci utama dan hal yang sangat penting bagi perusahaan yang berkecimpung dibidang jasa keuangan, karena dengan pelayanan yang baik dapat menciptakan nasabah yang loyal terhadap perusahaan. Hal ini sebagaimana yang disampaikan oleh ibu Lita selaku *Teller* di BPR Nusamba Rambipuji terkait betapa pentingnya pelayanan yang diberikan oleh *frontliner*, beliau menjelaskan :

“disini saya sebagai staf operasional langsung saja kualitas pelayanan di BPR ini sudah sesuai SOP dan standart-standart yang sudah ditentukan seperti kita harus 3S yaitu Salam, Senyum, Sapa. Dan saya berfokus memberikan pelayanan yang optimal, berusaha menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan responsip terhadap kebutuhan nasabah”⁶²

Lebih jauh lagi dengan Ibu Ririn Maliani selaku Kepala Bidang Sumber daya dan Umum menambahkan :

“setelah banyaknya bermunculan BPR terutama di daerah jember, maka pelayanan menjadi kunci utama dalam sebuah bank dan menurut saya pribadi sudah menajadi kebutuhan primer yang harus terpenuhi dan itu menjadi tantangan yang menarik bagi kami untuk menyuguhkan pelayanan terbaik yang kami miliki disini. Kalau pelayanannya sih semua BPR sama saja cuman yang membedakan itu hanya di produknya dan kami mempunyai beberapa produk-produk unggulan yang seperti deposito yang mendapatkan hadiah atau tabungan yang mungkin bunganya lebih tinggi dari bank-bank lain”⁶³

⁶² Lita, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Juni 2024.

⁶³ Ririn Maliani, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Juni 2024.

Lebih jauh lagi dengan Bapak Hadi selaku Kepala Bidang kepatuhan menambahkan :

“selain dari produk dan jasa yang kita tawarkan untuk memikat hati nasabah supaya bermitra dengan kita, dalam membangun hubungan baik dan kepercayaan dengan nasabah, yang penting nasabah sudah sangat puas dengan pelayanan yang sudah kita berikan, mengukurnya jika misalnya nasabah tersebut tidak ada komplain ke kita berarti selama itu juga saya rasa nasabah sudah puas dengan pelayanan yang kita berikan”⁶⁴

Jadi dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa tugas dari *frontliner* di BPR Nusamba Rambipuji sudah sesuai dengan SOP yang berlaku dan juga pelayanan di BPR Nusamba Rambipuji ini tidak memiliki perbedaan di pelayanan tetapi yang menjadi perbedaan dengan BPR lainnya hanya di produk, mungkin bunganya lebih tinggi dari bank-bank lainnya. Saat memberikan pelayanan kepada nasabah, *frontliner* di BPR Nusamba Rambipuji memegang tugasnya masing-masing sesuai dengan jabatannya. Pembagian tugas ini bertujuan agar *frontliner* lebih fokus akan pekerjaannya ketika membeikan pelayanan kepada nasabah. Hal ini juga dibahas dan telah disampaikan oleh ibu Ririn Maliani, beliau menjelaskan bahwa:

“pembagian tugas-tugas *frontliner* yang ada di BPR Nusamba Rambipuji ini sudah di atur dengan sedemikian rupa mengikuti sebagaimana tugas *frontliner* pada umumnya, namun dihias lagi agar pelayanan terlihat menarik dan bisa memuaskan nasabah”⁶⁵

Adapun tugas dari *frontliner* (customer service, teller, *security*) di BPR Nusamba Rambipuji sebagai berikut:

⁶⁴ Hadi, diwawancarai oleh penulis, Jember, 11 Juni 2024.

⁶⁵ Ririn Maliani, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Juni 2024.

a. *Customer Service*

Tugas dari customer service yang lebih spesifik dalam melayani nasabah di BPR Nusamba Rambipuji sebagai berikut:

- 1) Melayani nasabah ataupun calon nasabah dalam memberikan informasi kepada nasabah terkait dengan produk-produk jasa dan persyaratan-persyaratan yang ada di setiap jenis produk bank.
- 2) Memelihara hubungan baik dengan nasabah dalam memberikan data terkait dengan produk jasa yang ditawarkan oleh bank dengan memberikan nomer *handpone* apabila ada yang masih belum jelas dan belum di mengerti bisa ditanyakan *via online*.
- 3) Melayani sepenuh hati, ramha, sopan dan antusias terkait dengan produk jasa bank.
- 4) Menjelaskan dan memerikan solusi terkait dengan keluhan yang dihadapi oleh nasabah dengan sopan dan tidak menyakiti hati nasabah.

b. *Teller*

Tugas dari teller yang lebih distingtif ketika melayani nasabah di BPR Nusamba Rambipuji adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan pencatatan dan penerimaan serta pengeluaran uang secara tunai maupun non tunai.
- 2) Melakukan pembayaran dan penerimaan serta pengeluaran uang secara tunai maupun non tunai.
- 3) Melakukan pemeriksaan terhadap identitas nasabah.
- 4) Melakukan penulisan bukti tanda terima setoran dalam batas wewenangnya.

c. *Security*

Security adalah seseorang yang bukan hanya menjaga menyelamatkan bank dari tindakan kriminal dan kekerasan namun juga melayani para nasabah ataupun calon nasabah yang memasuki

bank. Dengan cara menyambut serta membantu mengarahkan nasabah untuk melakukan transaksi. Adanya *security* disini yang membedakan pelayanan BPR Nusamba Rambipuji dengan BPR lain yang ada di Jember. Adapun tugas dari *security* di BPR nusamba Rambipuji sebagai berikut:

- 1) Membantu mengamankan lingkungan kerja.
- 2) Membantu nasabah masuk ke bank dengan membukakan pintu, menyapa dengan senyuman dan menanyakan keperluannya datang ke bank dengan nada yang halus agar nasabah merasa senang.
- 3) Mengarahkan nasabah dengan sopan dan untuk mendapatkan informasi produk dan jasa yang ditawarkan.

Jadi wawancara di atas diketahui bahwa tugas dari *frontliner* di BPR Nusamba Rambipuji sudah sesuai dengan SOP yang berlaku. Ada nilai plus yang dimiliki BPR Nusamba Rambipuji dengan adanya *security* di bagian depan yang membantu dan mengarahkan nasabah maupun calon nasabah yang hendak melakukan keperluan di bank.⁶⁶ Kualitas pelayanan memang menjadi pembeda yang dicari nasabah antara produk bank satu dengan bank lainnya. Hal ini juga disampaikan oleh Ibi Ririn Maliani selaku Kepala Bidang Sumber daya dan Umum mengatakan:

⁶⁶ Observasi, 11 Juni 2024

“menurut saya pribadi kualitas pelayanan yang ada disini sudah bisa dikatakan baik, tapi masih belum bisa dikatakan sempurna. Masih ada yang perlu diperbaiki, jadi demi menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan kami memilih frontliner yang ada disini dengan seleksi yang ketat, jadi tidak asal pilih begitu saja. Seleksi itu dilakukan dengan tujuan supaya kualitas pelayanan yang diberikan frontliner di BPR Nusamba Rambipuji ini, memiliki perbedaan atau keunggulan dengan BPR lainnya yang ada diwilayah Jember.”⁶⁷

Pelayanan yang berkualitas harus diberikan kepada nasabah agar supaya nasabah benar-benar merasa dilayani, dibantu dan diarahkan. Pelayanan yang baik akan menjadi ciri utama antara bank yang satu dengan lainnya. Seperti yang dijelaskan oleh ibu Zaitunnah selaku nasabah BPR Nusamba Rambipuji Jember.

“ketika saya datang ke BPR ADY Jember saya langsung disambut oleh satpam dan ditanyakan keperluannya dan diarahkan harus kebagian mana saya menyelesaikan kebutuhan saya. Jadi menurut saya pelayanan yang diberikan sudah baik agak berbeda dengan BPR lain yang sudah pernah saya kunjungi sebelumnya..”

Hal senada dan serupa juga disampaikan oleh bapak Muhammad Farid yang menjadi nasabah BPR Nusamba

Rambipuji Jember menjelaskan bahwa:

“kalau pelayanan sudah bagus sih ketika saya ke kantor sudah, tapi pelayanan ketika saya mengajukan pinjaman itu pada waktu terbilang agak lama menurut saya, saya juga kurang paham apa ada masalah dengan data yang saya ajukan. Setelah di cek ternyata ada data yang kurang lengkap sehingga harus menunggu”

⁶⁷ Ririn Maliani, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Juni 2024.

Dari wawancara di atas dapat diketahui bahwa pelayanan frontliner yang ada di BPR Nusamba Rambipuji sudah bisa dikatakan baik, meskipun masih belum bisa dikatakan sempurna dan diberikan pelatihan bagaimana memberikan pelayanan setiap minggunya dengan tujuan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan SOP yang sudah ditentukan oleh perusahaan. Ada lima komponen yang diterapkan ketika frontliner memberikan pelayanan di BPR Nusamba Rambipuji adalah sebagai berikut:

a. *Tangibles* (bukti langsung)

Sebagai seorang frontliner, penampilan dari seseorang yang menjabat *teller*, *customer service*, dan *security* sangatlah krusial karena mereka yang bersentuhan langsung dengan nasabah di garda terdepan *frontliner* adalah gambaran citra diri perusahaan, apabila penampilan *frontliner* sudah sesuai dengan standar berpenampilan yang sudah ditetapkan maka akan tercipta nasabah yang akan loyal terhadap perusahaan. Standar penampilan dibutuhkan untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap bank sehingga dapat terlayani dengan baik dan membuat nasabah puas. Penampilan *frontliner* sangat penting untuk membangun rasa keyakinan nasabah dan kesan yang positif bagi perusahaan.

Standar penampilan *frontliner* yang diterapkan di BPR Nusamba Rambipuji adalah sebagai berikut:

- 1) Menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
- 2) Menggunakan kerudung sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 3) Rias wajah yang tidak berlebihan.
- 4) Menggunakan sepatu formal berwarna hitam dan bersih.
- 5) Memakai *ID Card* sesuai dengan papan nama.
- 6) Tidak memakai aksesoris yang berlebihan.

Dari hasil wawancara yang dilakukan menegaskan bahwa standar penampilan juga digunakan oleh BPR Nusamba Rambipuji dalam rangka menarik nasabah. Karena *frontliner* bertugas untuk berhadapan langsung dengan nasabah sehingga citra diri perusahaan akan ditampilkan disana. Hal ini juga diungkapkan oleh Ibu Ririn Maliani selaku Kepala Bidang Sumber daya dan Umum mengatakan:

“kami disini menerapkan standar yang harus dipatuhi oleh *frontliner* selaku penyambung perusahaan kepada nasabah. Misalnya seperti menggunakan seragam sesuai dengan hari yang sudah ditentukan, riasan wajah yang tidak mencolok, aksesoris yang tidak berlebihan dan memakai *id card* sebagai tanda pengenal”.⁶⁸

⁶⁸ Ririn Maliani, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Juni 2024.

b. *Reability* (Keandalan)

Keandalan adalah kemampuan yang harus dimiliki frontliner guna memberikan pelayanan dengan segera, akurat dan memuaskan nasabah. Pelayanan yang diberikan para frontliner di BPR Nusamba Rambipuji terbilang cukup memuaskan, terbukti dengan pelayanan yang diberikan teller untuk melayani satu nasabah hanya membutuhkan waktu 5-15 menit tergantung kebutuhan nasabah, *customer service* ketika melayani satu orang nasabah membutuhkan waktu 10-60 menit tergantung kebutuhan nasabah.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Cepat tanggap merupakan pelayanan yang sangat dicari nasabah ingin keperluannya dipenuhi dengan cepat apabila pelayanannya terbilang cukup lama maka nasabah pastinya akan merasa tidak puas dengan bank yang bersangkutan dan kemungkinan terburuknya akan beralih bank lain. Para frontliner di BPR Nusamba Rambipuji senantiasa akan membantu dengan cepat terkait dengan keperluan nasabah.

Dalam melayani keperluan nasabah, langkah pertama yang dilakukan *frontliner* (terutama bagian *customer service*) akan mendengarkan dengan seksama apa yang menjadi keperluan nasabah, kemudian yang kedua akan menjawab

keperluan yang diinginkan oleh nasabah apabila keperluannya tidak dapat ditangani sendiri maka *customer service* akan meminta bantuan dan informasi kepada atasannya (*one up level*) seperti Kabag Operasional dan Manager. Jadi, dalam hal memberikan pelayanan kepada nasabah *frontliner* di BPR Nusamba Rambipuji melakukan dengan secepat mungkin dan melakukan koordinasi kepada atasan apabila tidak bisa diselesaikan sendiri dengan tujuan nasabah akan merasa puas dengan pelayanan atas keperluannya yang cepat diselesaikan.

Hal ini diperkuat oleh bapak Sulaiman selaku *security*, mengatakan :

“kalau di BPR Nusamba Rambipuji ini sesuai dengan tugas masing-masing mas. Jadi harus cepat tanggap kepada nasabah. Misalnya saya sebagai *security* ya harus melayani nasabah ketika masuk ke kantor ini, melayani dan menanyakan apa yang bisa dibantu setelah itu baru mengarahkan sesuai dengan apa yang diperlukan”.⁶⁹

Lebih jauh lagi dengan ibu Ririn Maliani selaku Kepala Bidang Sumber daya dan Umum menambahkan :

“semua karyawan harus melayaninasabah maupun calon nasabah dengan cepat dan tanggap, kalua ada nasabah yang merasa pelayanannya yang diberikan itu tidak cepat dan tanggap nisa langsung mengadakan komplain ke nomor pengaduan yang sudah tersedia”.⁷⁰

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwasanya karyawan BPR Nusamba Rambipuji sudah menerapkan SOP

⁶⁹ Sulaiman, diwawancarai oleh penulis, Jember, 11 Juni 2024.

⁷⁰ Ririn Maliani, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Juni 2024.

yang sudah ditetapkan oleh perusahaan dan sudah sesuai dengan teori yang ada. Dibuktikan dengan sudah adanya nomor khusus untuk nasabah jika ingin melapor atas ketidaknyamanan yang diterima.

d. *Assurance* (Jaminan)

Mencakup pengetahuan, keramahtamahan *frontliner* dan kemampuan mereka yang menimbulkan kepercayaan dan keyakinan nasabah. Para *frontliner* memberikan jaminan akan rasa nyaman dan kepedulian yang tulus apabila bertransaksi di BPR Nusamba Rambipuji, tidak hanya kepada orang yang sudah menjadi nasabah *frontliner* juga akan melayani semua calon nasabah dengan sepenuh hati karena mereka menganggap semua orang yang datang ke BPR Nusamba Rambipuji merupakan tamu yang terhormat. Sebagaimana yang telah disampaikan oleh ibu Ririn Maliani selaku Kepala Bidang Sumber daya dan Umum mengatakkn:

“semua karyawan yang sudah diberikan kepercayaan untuk bekerja disini sudah memenuhi kriteria untuk bisa mencapai target perusahaan, dari mulai garda terdepan ada security yang akan berusaha memberikan jaminan keamanan jika bertransaksi ke kantor”.⁷¹

Dengan tujuan nasabah maupun calon nasabah akan merasa nyaman dan tertarik untuk bermitra dengan BPR Nusamba Rambipuji. Hal ini dibuktikan dengan cara

⁷¹ Ririn Maliani, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Juni 2024.

menyambut nasabah dengan ramah dengan cara menerapkan 3S (Senyum, Salam, Sapa) melayani nasabah sesuai dengan kebutuhan, serta selalu antusias ketika berhadapan dengan nasabah dan tidak hanya menerapkan 3S ketika melayani nasabah frontliner BPR Nusamba Rambipuji juga menggunakan bahasa yang lembut. Tujuannya memberikan jaminan rasa nyaman, sopan, dan kesan yang baik ketika menghadapi nasabah.

e. *Empathy* (Empati)

Komponen empati disini merujuk pada pemahaman atau perhatian individual yang diberikan *frontliner* kepada nasabah. Frontliner diharuskan bersifat terbuka dan transparan atau tidak ada yang ditutup-tutupi kecuali memang itu bersifat rahasia. Empati yang diberikan *frontliner* BPR Nusamba

Rambipuji ditunjukkan dengan menyediakan waktu untuk mendengarkan nasabah menceritakan keluhannya, kemudian mengulangi perkataan yang kurang jelas dan memastikan informasi yang diberikan sudah akurat, kemudian membantu nasabah memenuhi kebutuhannya dengan sebaik mungkin.

Sebagaimana yang sudah disampaikan oleh ibu Lita selaku

Teller di BPR Nusamba Rambipuji beliau mengatakan :

“saya sebelum mengambil keputusan mengenai masalah yang dihadapi nasabah, biasanya saya selalu mendengarkan cerita secara rinci dan saya berusaha menanggapi dengan seamksimal mungkin”.⁷²

Lebih jauh lagi dengan ibu Ririn Maliani selaku

Kepala Bidang Sumber daya dan Umum menambahkan :

“meskipun saya kepala bidang disini mas kadang kan saya juga melayani nasabah, biasanya yang saya lakukan itu ya sama halnya dengan yang dikatakan oleh ibu Ririn itu, mendengarkan kendala yang dialami nasabah dengan sepenuh hati, tujuannya ya agar menunjukkan agar rasa empati itu dan nasabah akan merasa dihargai saat kita layani”.⁷³

Hasil wawancara di atasterkait memberikan empati kepada nasabah BPR Nusamba Rambipuji sudah melakukan dengan teori dan SOP yang ada. Terbukti dengan para karyawan terutama frontliner dengan senang hati mendengarkan keluh kesah kendala yang di alami nasabah sebelum mengambil tindakan terkait solusi yang akan diberikan selanjutnya.

2. *Coaching* Untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh Frontliner di PT BPR Nusamba Rambipuji

Dapat diketahui Dalam konteks peningkatan kualitas layanan frontliner di BPR Nusamba Rambipuji, *coaching* bisa digunakan untuk mengidentifikasi area yang perlu perbaikan, mengembangkan

⁷² Lita, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Juni 2024.

⁷³ Ririn Maliani, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Juni 2024.

keterampilan interpersonal dan layanan pelanggan, serta membantu *frontliner* mencapai standar layanan yang diharapkan.

Secara keseluruhan, *coaching* adalah alat yang sangat efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan di BPR Nusamba Rambipuji. Dengan pendekatan yang sistematis dan terfokus, *coaching* membantu *frontliner* mencapai potensi penuh mereka, yang pada gilirannya meningkatkan pengalaman pelanggan dan keberhasilan organisasi. Adapun strategi *coaching* dalam konteks pengembangan kualitas pelayanan frontliner di BPR Nusamba Rambipuji disampaikan oleh ibu Ririn Maliani selaku pengembangan sdm, beliau menjelaskan bahwa :

“saya sebut *coaching* itu sebagai pelatihan aja supaya lebih familiar, Jadi kalau untuk pelatihan pada karyawan itu salah satu Upaya pengembangan dari kualitas karyawan tersendiri karena seperti yang sudah saya jelaskan tadi karyawan yang baru masuk ke BPR Nusamba itu tentunya tidak atau belum mempunyai dasar terkait dengan pelayanan yang ada di BPR Nusamba karena kurang lebih mungkin terkait pelayanan itu tidak diajarkan di ini ya di bangku kuliah atau sekolah dan secara formal manapun jadi, pelatihan untuk pengembangan itu memang itu sudah menjadi dasar untuk pengembangan karyawan sendiri. Tapi dalam hal ini saya sebut pelatihan contoh di pelayanan seperti *costumer service* atau *teller* saya sebut frontliner itu fokusnya di sana .di *costumer service* atau *teller*, di sana kita harus mengklasifikasikan dulu pelatihan atau pendidikan seperti apa yang dibutuhkan oleh 2 jabatan ini contoh *costumer services* itu fokusnya pelayanannya apa, untuk *costumer service* itu kita fokusnya kayak misalkan public speaking ,*service excellent*, Bagaimana menghadapi komplain nasabah ,kemudian Bagaimana komunikasi yang baik dengan nasabah,menyampaikan informasi kaitannya dengan itu. kemudian pelayanan *teller* Bagaimana? Teller itu karena dia fokusnya itu transaksi maka pendidikan atau pelatihan yang diberikan kepada *teller* lebih fokus Misalkan contohnya sama *service excellent* tuh iya public speaking itu, bagaimana komunikasi dengan nasabah ditambah mungkin dengan bagaimana memahami for banking system kemudian membedakan uang asli dan uang yang palsu kemudian cara

menghitung uang yang cepat nah itu . jadi pelatihan-pelatihan yang disiapkan oleh perusahaan baik secara grup maupun internal itu disesuaikan dengan jabatan dari karyawan tersebut jadi disesuaikan porsinya , jabatan ini dia itu membutuhkan pelatihan atau pendidikan seperti apa gitu baik frontliner maupun juga marketing yang ada di lapangan.”⁷⁴

Berdasarkan wawancara yang telah dijelaskan di atas penulis dapat menarik kesimpulan, mengklasifikasikan coaching untuk karyawan bank sesuai kebutuhan atau jabatannya memerlukan pendekatan yang sistematis dan berbasis data, yang mengakomodasi kebutuhan spesifik setiap peran dan individu. Dengan demikian, program coaching dapat secara efektif meningkatkan kinerja dan kontribusi karyawan terhadap tujuan organisasi. Dengan menyesuaikan jenis pelatihan berdasarkan kebutuhan spesifik frontliner, bank dapat memastikan bahwa mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan layanan berkualitas tinggi, meningkatkan kepuasan nasabah, dan mencapai tujuan organisasi.

Hasil wawancara peneliti mengenai Bagaimana strategi coaching untuk meningkatkan kualitas pelayanan oleh *frontliner* pada BPR Nusamba Rambipuji Jember. Hal yang sama diungkap dari bapak hadi selaku kepala bidang kepatuhan sebagai berikut :

“Jadi gini mas, semakin meningkat mutu dan kualitas karyawan akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pelayan atau frontliner. Nah jadi untuk meningkatkan kualitas karyawan tersebut dibutuhkan program coaching atau pelatihan yang sesuai porsinya. Sejauh ini untuk peningkatan mutu dan kualitas karyawan kebanyakan yaitu Outsourcing (pegawai kontrak) seperti Customer Service Development Program.

⁷⁴ Ririn Maliani, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Juni 2024.

Nantinya mereka diberikan pelatihan pemahaman terkait produk-produk bank contohnya seperti pembukaan rekening giro atau pembukaan rekening non perorangan agar karyawan lebih memahami terkait pembukaan rekening tersebut. Itu merupakan strategi dari manajemen agar sumber daya manusia dapat berkualitas. Dan nantinya akan dievaluasi terkait sejauh mana progres maupun masalah-masalah apa saja yang di hadapi.”⁷⁵

Berdasarkan wawancara diatas yang telah dijelaskan diatas penulis menarik kesimpulan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pada BPR Nusamba Rambipuji, frontliner diberikan coaching sesuai dengan bidang mereka masing-masing agar mereka lebih memahami terkait produk-produk pada BPR Nusamba Rambipuji.

Hal yang sama juga dikatakan oleh ibu Lita ,bahwa :

“jadi mas, untuk strategi coaching seperti pelatihan, pendidikan, pembinaan dan lain sebagainya juga tidak hanya berguna untuk karyawan, tetapi juga untuk perusahaan. Dimana perusahaan tidak akan berkembang jika karyawannya tidak memiliki keterampilan dan minat kerja yang tinggi”⁷⁶

Berdasarkan wawancara diatas penulis menarik kesimpulan bahwa *frontliner* di BPR Nusamba Rambipuji diberikan program coaching yang sangat baik. Sebelum memasuki dunia perbankan, mereka diajari cara berbicara, menyapa, mengatasi kendala ketika terjadi gangguan jaringan tidak stabil dan mereka juga diajari untuk saling tolong menolong. *Frontliner* harus memiliki wawasan yang luas dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Tidak mudah panik dalam menghadapi antrian nasabah yang sangat panjang. Tetap memberikan senyuman hangat walaupun dalam keadaan lelah, juga harus memiliki

⁷⁵ Hadi, diwawancarai oleh penulis, Jember, 11 Juni 2024.

⁷⁶ Lita, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Juni 2024.

suara yang lemah lembut dan santun dalam berbicara. BPR Nusamba Rambipuji Jember selalu mengadakan kegiatan pelatihan dan pendidikan tersebut terhadap karyawan guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mengembangkan individu dalam bentuk keterampilan, pengetahuan dan sikap. Perusahaan juga dapat menggali potensi karyawannya dengan mengembangkan keterampilan yang mereka miliki.

Supaya tidak terjadi kesalah pahaman perlu dijelaskan tentang proses coaching itu diantaranya, perencanaan , pelaksanaan , penilaian. Perencanaan coaching yang efektif memerlukan langkah-langkah yang terstruktur untuk memastikan tujuan tercapai. Berikut adalah rencana umum yang bisa diikuti untuk melakukan *coaching* di BPR Nusamba Rambipuji.

a. Analisis Kebutuhan

Langkah pertama adalah memahami area spesifik yang memerlukan peningkatan. Ini melibatkan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam layanan saat ini. Amati interaksi *frontliners* dengan pelanggan dan wawancarai mereka untuk mendapatkan wawasan tentang tantangan yang mereka hadapi. Kumpulkan data melalui survei untuk mengetahui perspektif pelanggan tentang layanan yang diterima. Tinjau data performa layanan dan keluhan pelanggan untuk mengidentifikasi pola dan area yang memerlukan perhatian khusus.

b. Penentuan Tujuan *Coaching*

Tujuan *coaching* harus jelas dan terukur untuk memastikan fokus yang tepat dan evaluasi yang efektif. Tentukan tujuan smart yaitu *spesifik*, *measurable* (terukur), *achievable* (dapat dicapai), *relevant* (relevan), *time-bound* (berbatas waktu). Contoh tujuan yaitu meningkatkan pemahaman produk sebesar 20% dalam tiga bulan atau Meningkatkan kepuasan pelanggan dari 70% menjadi 85% dalam enam bulan.

c. Penyusunan Program *Coaching*

Program *coaching* harus dirancang dengan baik untuk mencakup semua aspek yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pilih Metode *Coaching*: One-on-one coaching, group coaching, atau kombinasi keduanya. Desain Materi: Buat modul pelatihan yang mencakup pengetahuan produk, teknik komunikasi, dan keterampilan pelayanan pelanggan. Pilih *Coach* dan Tentukan siapa yang akan menjadi *coach*, baik dari internal (manajer berpengalaman) maupun eksternal (konsultan profesional).

d. Pelaksanaan *Coaching*

Implementasi *coaching* harus dilakukan dengan cara yang terstruktur dan mendukung pembelajaran. buat jadwal tetap untuk sesi *coaching*, pastikan *frontliners* dapat berpartisipasi tanpa mengganggu operasional harian. Gunakan role-play, diskusi kelompok, dan studi kasus untuk membuat sesi lebih interaktif dan

praktis. Cari lingkungan yang mendukung pilih tempat yang nyaman dan bebas dari gangguan.

e. Evaluasi dan *Feedback*

Evaluasi dilakukan untuk mengukur efektivitas *coaching* dan memberikan umpan balik yang konstruktif. Lakukan penilaian terhadap keterampilan dan pengetahuan *frontliner* sebelum dan sesudah *coaching*. Minta peserta untuk memberikan umpan balik tentang sesi *coaching* dan materi yang disampaikan. Tinjau hasil penilaian dan *feedback* untuk menentukan keberhasilan program dan area yang masih perlu perbaikan.

f. Tindak Lanjut

Tindak lanjut penting untuk memastikan *frontliner* menerapkan apa yang telah dipelajari dan terus berkembang. Tetapkan mentor yang akan membantu *frontliner* menerapkan keterampilan baru dalam pekerjaan sehari-hari. Identifikasi kebutuhan pelatihan lanjutan dan rencanakan program pengembangan berkelanjutan.

Kemudian penulis juga menanyakan tentang bentuk *coaching* seperti apa yang paling efektif untuk membantu *frontliner* dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Seperti yang diungkapkan oleh ibu Ririn Maliani, bahwa:

“Jadi gini mas, bentuk *coaching* yang paling efektif itu sebenarnya adalah pendidikan atau pelatihan yang praktek langsung menghadapi nasabah, itu kalau misalkan kita bicara tentang pelatihan yang sifatnya ini ya informal atau enggak formal artinya begini customer service maupun

teller akan secara otomatis akan belajar langsung ketika menghadapi nasabah tapi kalau misalkan kita bicaranya pelatihan informal itu secara teori akan diberikan melalui pelatihan seperti yang saya jelaskan tadi kayak *service excellent* kemudian *public speaking* kemudian bagaimana mengenali uang asli dan uang palsu yaitu secara teori diberikan melalui pendidikan pendidikan yang bisa dilakukan oleh internal maupun eksternal. Tapi kalau misalkan kita bicara tentang pelatihan atau pendidikan yang paling efektif adalah ketika teman-teman customer servis maupun taylor ini berhadapan secara langsung kita kan dengan cash nya kalau di pendidikan atau pelatihan ini akan yang dilaksanakan oleh pihak ketiga atau mungkin internal itu kan sifatnya teori seperti yang saya jelaskan tadi nah kemudian dari teori ini masuk ke apa namanya implementasinya prakteknya jadi teman-teman akan berhubungan langsung. Contohnya seperti mbak lita sebagai *teller*. Mbak lita sebagai *teller* akan bertemu dengan bertemu langsung dengan fisik uang asli dan uang palsu dari sana baru kemudian benar benar bisa membedakan oh ciri uang palsu seperti ini dalam kenyataannya dalam realisasinya itu antara uang asli uang palsu itu bedanya seperti ini seperti ini. Demikian juga dengan *customer service* itu, *customer service* itu secara teori akan diberikan teori pelayanan kepada *customer* gitu kan ada berbagai macam tapi itu baru sebatas teori. Pelatihan secara langsung secara efektif nya ketika *customer service* itu menghadapi nasabah dengan karakter tersebut secara langsung seperti orang yang pemaarah, pendiam mungkin orang yang bisa juga apa namanya buta huruf nah itu nanti apa namanya *customer service* maupun *teller* berhadapan secara langsung nah dari sana bagaimana teman-teman bisa menghadapi cash cash nya kalo cashnya yang kayak gini *customer service* bank kayak gimana kayak gitu”⁷⁷.

Berdasarkan wawancara di atas penulis dapat menarik kesimpulan bahwa bentuk *coaching* yang paling efektif dalam meningkatkan pelayanan yang dilakukan *frontliner* yaitu pelatihan yang dilakukan langsung tatap muka oleh *frontliner* dengan nasabah

⁷⁷ Ririn Maliani, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Juni 2024.

karena *frontliner* akan secara otomatis akan belajar langsung ketika menghadapi nasabah tapi kalau misalkan kita bicaranya pelatihan informal itu secara teori akan diberikan melalui pelatihan seperti kayak *service excellent* kemudian *public speaking*.

Berikut penjelasan mengenai program *coaching* yang pernah diadakan pada BPR Nusamba Rambipuji Jember yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan *frontliner* kepada nasabah diperjelas oleh bapak Hadi sebagai kepala bidang kepatuhan diantaranya sebagai berikut :

“Kalo program coaching apa saja yang ada di BPR nusamba adanya ya ini pendidikan atau pelatihan yang formal, bisa dilakukan oleh pihak nusamba grup secara internal maupun eksternal seperti perbarindo atau lembaga-lembaga pendidikan lainnya yang bekerjasama dengan BPR nusamba bisa dijabarkan untuk latihan yang dibayar dari pemerintah kerajinan seperti kapal dari setengah biodata kayak gitu kalau misalkan latihan apa saja yang sudah dilakukan oleh hambanya perbarui itu apa mungkin saya bisa kasih datanya nanti setelah saya cek dulu pelatihan-pelatihan apa yang sudah diketik ikuti judul-judul materi dari perbarindo”⁷⁸

Lebih jauh ibu Ririn Maliani menjelaskan bahwa :

“penyelenggaraannya BPR Nusamba Rambipuji bekerja sama dengan CV There Soff. Contoh pelaksanaan pelatihan terkait pelayanan yaitu Service Excellent (keunggulan pelayanan) oleh CV There Soff/Theresia Jetty Agustien, SH, MM tanggal 08 januari 2022. Untuk pelatihan peningkatan pelayanan sejak covid yang dilaksanakan hanya satu mas, kebanyakan pelatihan yang diadakan pada masa covid dan pasca banyak ke kredit dan kualitasnya”⁷⁹

Jawaban serupa mengenai coaching apa yang pernah diadakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diungkapkan

⁷⁸ Hadi, diwawancarai oleh penulis, Jember, 11 Juni 2024.

⁷⁹ Ririn Maliani, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Juni 2024.

oleh salah satu *teller* di BPR Nusamba Rambipuji, hal yang sama diungkapkan oleh ibu Lita :

“Pada saat saya pertama kali masuk disini itu tentang *service* yaitu bagaimana cara senyum, dan menyapa nasabah. Kemudian karena kita berhubungan dengan tanda tangan nasabah jadi pelatihan yang diikuti juga namanya *Dragonomi* tentang tarikan-tarikan tanda tangan nasabah, karena sekarang banyak sekali orang yang bisa meniru tanda tangan. Kemudian cara membedakan uang palsu dan uang asli, cek palsu dan cek asli. Jadi sebelum menjalankan transaksi yang berhubungan dengan cek, cek tersebut harus di konfirmasi di *UV* agar kita bisa mengetahui apakah ceknya benar asli atau palsu. Kemudian pelatihan ini kebanyakan dilakukan oleh Bank Indonesia dan dilakukan secara perbulan atau satu tahun dua kali pelatihan. Kemudian pada saat memasuki awal tahun Teller wajib mengikuti pelatihan *ILDP (Individual Learning Development Plan)* melalui *zoom meeting*.⁸⁰

Berdasarkan wawancara di atas penulis dapat menarik kesimpulan bahwa setelah mengikuti pelatihan tersebut diharapkan dapat meningkatnya kemampuan yang dimiliki dan menambah kepercayaan diri dalam bekerja. Pelatihan tersebut guna untuk melatih kedisiplinan karyawan serta menambah pengetahuan dalam bidang mereka masing-masing dan *coaching* yang ada di BPR Nusamba Rambipuji yakni pelatihan secara internal dan eksternal.

C. Pembahasan Temuan

Mengacu pada hasil observasi, wawancara dan dokumentasi serta analisa data yang sudah telah dilakukan serta mengacu pada fokus penelitian, maka disini peneliti akan membahas temuan-temuan selama penelitian di PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember.

⁸⁰ Lita, diwawancarai oleh penulis, Jember, 10 Juni 2024.

1. Kualitas Pelayanan *Frontliner* di BPR Nusamba Rambipuji Jember

Kualitas pelayanan yang diberikan *frontliner* merupakan salah satu kunci sukses menciptakan nasabah yang loyal terhadap perusahaan. Meskipun pelayanan itu sifatnya tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, namun pada zaman sekarang ini pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi perusahaan yang bergerak di bidang keuangan karena dengan pelayanan yang baik akan menciptakan nasabah yang tetap kompeten terhadap perusahaan.

a. Ketepatan waktu saat memberikan pelayanan

Yaitu kemampuan khusus karyawan untuk menyelesaikan pelayanan dengan waktu proses yang lebih gesit sehingga dapat meminimalkan waktu tunggu yang terbuang bagi nasabah. *Frontliner* di BPR Nusamba Rambipuji Jember sangat cepat ketika melayani nasabah tergantung dengan masalah yang dihadapi, biasanya hanya menghabiskan sekitar 5 sampai 10 menit ketika memberikan pelayanan.

b. Kecermatan pelayanan

Kecermatan pelayanan yaitu pelayanan yang berkaitan dengan ketulusan saat memberikan layanan, tanggung jawab dan bebas dari kekeliruan. Hal ini juga dilakukan untuk menghindari kesalahan-kesalahan teknis. Kualitas pelayanan yang diberikan BPR Nusamba Rambipuji Jember terkait kecermatan pelayanan sudah tidak

diragukan lagi, frontliner dilatih dengan secara berkala, mengevaluasi kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki.

c. Kesopanan dan keramah tamahan

Frontliner di BPR Nusamba Rambipuji Jember ketika memberikan pelayanan kepada nasabah dibarengi dengan sikap sopan dan ramah tamah, terbukti dengan wawancara dengan salah satu *frontliner* BPR Nusamba Rambipuji Jember mereka mengakui itu.

d. Kelengkapan

Kelengkapan yaitu ketersediaan atribut pendukung serta pelayanan komplementer lainnya, seperti buku pedoman, denah dan sebagainya. Hal ini diberikan untuk memberikan akses informasi yang memadai kepada nasabah. Kelengkapan atribut pendukung yang ada di BPR Nusamba Rambipuji Jember sudah memadai terbukti dengan adanya komputer yang berguna untuk menyimpan database perusahaan. Buku pedoman terkait apa aja yang boleh dilakukan dan dilarang ketika memberikan pelayanan.

e. Kemudahan mendapatkan pelayanan

Sangat mudah bagi calon nasabah BPR Nusamba Rambipuji Jember ketika mendapatkan pelayanan terbukti dengan adanya jumlah karyawan yang melayani nasabah, administrasi, atribut pendukung seperti komputer untuk memproses data dan lain-lainnya yang diberikan oleh BPR Nusamba

f. Berbagai bentuk model pelayanan

Ada Variasi yang diberikan oleh BPR Nusamba Rambipuji Jember terkait bentuk model pelayanan. BPR Nusamba Rambipuji Jember membuat variasi pelayanan yaitu pelayanan bisa didapatkan di kantor seperti biasanya atau pelayanan untuk datang ke rumah nasabah.

g. Kenyamanan memperoleh pelayanan

Berkaitan dengan tata letak, ruangan tempat pelayanan, kemudahan menjangkau tempat, parkir kendaraan, ketersediaan informasi dan sebagainya. Untuk kenyamanan ketika bertransaksi di kantor BPR Nusamba Rambipuji Jember, nasabah tidak perlu risau karena terbukti dengan wawancara yang sudah dilakukan nasabah merasa puas dengan kenyamanan terkait tempat. Parkir yang luas, kondisi ruangan yang bersih, dan ketersediaan atribut pendukung lainnya.

h. Pelayanan perseorangan

Pelayanan perseorangan yaitu pelayanan yang memiliki keterkaitan dengan elastisitas, penanganan permintaan khusus. BPR Nusamba Rambipuji Jember juga memiliki pelayanan khusus yang bisa menyesuaikan dengan permintaan nasabah, bertujuan agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Salah satu bentuknya yang sudah terwujud yaitu petugas atau karyawan BPR

Nusamba Rambipuji Jember akan mendatangi nasabah jika itu memang diperlukan untuk memberikan pelayanan.

i. Pendukung pelayanan

Pendukung seperti area perusahaan, kebersihan, ruang tunggu yang sejuk nyaman, indah dan lain-lain. Komponen-komponen tolak ukur pelayanan di atas ini sudah diperbaiki oleh BPR Nusamba Rambipuji Jember dan sebagian sudah terealisasi dengan baik.

2. Pelaksanaan Strategi *Coaching* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan oleh Frontliner di BPR Nusamba Rambipuji

Berdasarkan hasil penemuan peneliti diatas, dalam strategi coaching untuk meningkatkan kualitas pelayanan oleh frontliner pada BPR Nusamba Rambipuji yaitu dengan melakukan pelatihan, training, pendidikan pembinaan, dan juga melakukan kelas motivasi.

BPR Nusamba Rambipuji dalam melakukan strategi coaching tidak hanya semata-mata untuk kepentingan perusahaan tetapi juga mementingkan kebutuhan karyawan yaitu tidak hanya mendapatkan pengetahuan dan manfaat lainnya dari pelatihan tersebut akan tetapi juga melatih skill *frontliner*. Strategi coaching yang tepat dan terarah dapat secara signifikan meningkatkan kualitas pelayanan di BPR Nusamba Rambipuji. Dengan berfokus pada peningkatan pengetahuan produk, keterampilan komunikasi, penanganan keluhan serta motivasi dan kepuasan kerja, *frontliner* akan lebih siap dan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan bagi nasabah.

Implementasi yang berkelanjutan dan evaluasi yang konsisten merupakan kunci untuk memastikan efektivitas dari strategi coaching yang diterapkan. Strategi coaching untuk meningkatkan kualitas pelayanan memiliki 4 tujuan atau objektivitas yang ingin dicapai dari kegiatan tersebut, yaitu :

1) Peningkatan Kepuasan Nasabah

Survei menunjukkan peningkatan dalam kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh frontliner. Nasabah merasa lebih dihargai dan didengarkan.

2) Penguasaan Produk yang Lebih Baik

Frontliner menunjukkan peningkatan pengetahuan tentang produk bank, memungkinkan mereka untuk memberikan informasi yang lebih akurat dan bermanfaat kepada nasabah.

3) Peningkatan Keterampilan Komunikasi :

Frontliner lebih mampu berkomunikasi dengan jelas dan efektif, mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan kepercayaan nasabah

4) Motivasi dan Semangat Kerja yang Lebih Tinggi:

Program *coaching* membantu meningkatkan motivasi dan semangat kerja *frontliner*, yang berdampak positif pada produktivitas dan moral tim

Pelaksanaan strategi *coaching* di BPR Nusamba Rambipuji telah menunjukkan hasil positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan oleh *frontliner*. Dengan penyesuaian dan perbaikan terus menerus, program ini

dapat lebih efektif dalam mencapai tujuan jangka panjang bank dan memastikan kepuasan nasabah yang lebih tinggi.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan, maka peneliti menarik beberapa kesimpulan, bahwa secara umum penerapan Sistem *Coaching* di PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember sudah cukup baik. Namun ada beberapa unsur dari sistem *coaching* yang masih harus diperbaiki.

1. Kualitas Pelayanan *Frontliner* di BPR Nusamba Rambipuji Jember

Kualitas Pelayanan merupakan salah satu kunci akses menciptakan nasabah yang loyal terhadap perusahaan. Meskipun tidak berwujud namun memiliki dampak yang sangat luar biasa. Sudah terbukti dengan adanya SOP yang sudah di tetapkan bisa tetap eksis dan memiliki nasabah yang loyal. Kualitas pelayanan di bidang perbankan dapat dipengaruhi oleh beberapa aspek seperti kecepatan layanan, kompetensi staf, kemudahan akses informal, keamanan transaksi, serta responsivitas terhadap keluhan nasabah. Maka kesimpulan yang dapat kita tarik dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan memang sangat berpengaruh apalagi dalam bidang perbankan.

2. Pelaksanaan Strategi *Coaching* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan oleh *Frontliner* di BPR Nusamba Rambipuji Jember

Strategi *Coaching* BPR Nusamba Rambipuji Jember dalam meningkatkan kualitas pelayanan oleh *frontliner* yaitu dengan melakukan pelatihan, training, pembinaan. *Frontliner* diberikan pelatihan yang

mencakup berbagai aspek penting dari tugas mereka, seperti pengetahuan produk, keterampilan komunikasi, dan penanganan keluhan nasabah. Selain pelatihan umum, setiap frontliner juga mendapatkan pelatihan yang disesuaikan dengan bidang atau tanggung jawab spesifik mereka. Ini memastikan bahwa mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka secara efektif. Kedua dari internal memberikan kelas motivasi guna untuk membuat karyawan semangat dalam melakukan pekerjaannya, melalui sesi ini karyawan didorong untuk lebih bersemangat dan termotivasi dalam menjalankan tugas-tugas mereka, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan. Ketiga BPR Nusamba Rambipuji Jember juga memberikan reward atau insentif Tujuan dari pemberian insentif ini adalah untuk meningkatkan motivasi kerja, kesejahteraan karyawan, dan mendorong mereka untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan konsisten. Dengan kombinasi pelatihan, pembinaan, motivasi, dan insentif ini, BPR Nusamba Rambipuji Jember bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *frontliner*, sehingga dapat memenuhi dan bahkan melampaui harapan nasabah, serta menciptakan loyalitas nasabah yang lebih kuat.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini maka selanjutnya peneliti akan menyampaikan saran-saran yang diharapkan nantinya dapat memberikan

manfaat bagi semua pihak terutama pihak PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember. Adapun saran-saran yang disampaikan peneliti yaitu:

1. PT. BPR Nusamba Rambipuji diharapkan cermat dalam memilih karyawan ketika proses seleksi. Kecermatan yang dilakukan bisa melalui penerapan standar kompetensi perusahaan. PT. BPR Nusamba Rambipuji harus memiliki standar kompetensi karyawan, menerapkan SOP perusahaan yang berlaku dan berkomitmen untuk tetap menjaga kualitas karyawan dengan cara melakukan pelatihan-pelatihan secara berkala.
2. Strategi *coaching* yang dilakukan harus lebih efektif lagi. Disamping hal itu, kualitas dan kuantitas marketing juga perlu diperhatikan untuk mencari nasabah dilapangan. Hal ini dikarenakan BPR Nusamba Rambipuji masih tergolong baru dalam persaingan pasar yang semakin hari semakin meningkat. Hal ini diperlukan demi keberlangsungan dan perkembangan PT. BPR Nusamba Rambipuji Jember ke depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Astarina, Avalaina, dan Angga Hapsila. *Manajemen Perbankan* (Yogyakarta: CV Budi Utama, 2015), 7-8.
- Dewi, Sarita Permata. "Pengaruh Pengendalian Internal Dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Karyawan SPBU Yokyakarta Stukdi Kasus Pada SPBU Anak Cabang Perusahaan RB.Group." *Jurnal Nominal* 1, No 1(2012), 2.
- Gumilang, Haryo, Purnama Putra. "Analisa Kualitas Layanan Frontliner Terhadap Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga Studi Pada PT. Bank Syariah Mandiri Cabang Bekasi Pondok Gede." *Paradigma* 17 no.2 (Oktober 2020) : 42
- Gumilang, Haryo, Purnama Putra. "Analisis Kualitas Layanan Frontliner Terhadap Pertumbuhan Dana Pihak Ketiga Studi Pada PT Bank Syariah Mandiri Cabang Bekasi Pondok Gede." *Paradigma*, 17 no.2 (2020) : 42.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Pelayanan*. (Jakarta: Gramedia Pustaka, 2014), 2.
- Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Jember, "Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah 2020".
- Indriyani, Azizah. "Manajemen SDM Upaya Meningkatkan Mutu Dan Kualitas Pelayanan Di Ridwan Institute Cirebon." *Syntax Idea*, 2 no.1(Agustus 2020): 351.
- Isnaini Mukarromatul, Retna Anggitaningsih, Nurul Setianingrum, "Pengembangan SDM Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan BMT-UGT Capem Balung Jember," *Journal of Economic Sharia Law and Business Studies* 3, No 1 (2023), 68.
- Juariah. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Liner Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Nasabah Pada PT Bank SumselBabel Syari'an Cabang Palembang." *Muqtasid*, 1 No.1 (Maret 2016):26.
- Moleong Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2019), 330.
- Muliani, Siska. "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dalam Menarik Minat Nasabah Menggunakan Produk Tabungan IB Hijrah di Bank Muamalat KCP Stabat." *JournalOf Management Business*, 6 no.1 (2023): 391.

- Masruroh Ni'matul Dan Slamet Riyadi, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kualitas Hubungan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Peken Surabaya," *Soetomo Business Review* 5, No 1 (2023), 111.
- Masruroh Nikmatul, Liffany Dwi Azalia, Miftahul jannah, Julia Citra Anggraini, "Literasi Sistem Transformasi Digital Dalam Optimalisasi Layanan Nasabah," *Jurnal Abdi Masyarakat* 2, No 1 (2024), 409.
- Nugraha, Heri. "Pengaruh Kepuasan Kerja Karyawan Bagian Frontliner Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah." *Jurnal Ilmiah Humantech*, 1 no. 2(Desember 2021): 161
- Putri Nadia Azalia, Dwi Sofiyatul Widad, Maira Septian Yudinnertira, Isma Ramadhania, "Implementasi Pelayanan Dan Administrasi Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada BPR Nusamba Rambipuji Kabupaten Jember," *Journal Of Indonesian Social Society* 1, No 2 (Juni 2023), 44.
- Permatasari, Anita. "Sistem Pengendalian Internal Kas Pada Klinik Utama Vintencius Kristus Raja Surabaya." *Jurnal Bisnis Perspektif*, 14 no. 1(Januari 2022): 66.
- Philip Kontler dan Gary Amstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran* (Jakarta : Erlangga, 2008), 122.
- Rianto, M. Nur. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. (Bandung: Alfabeta, 2012), 211-212.
- Sugiyono. "Metode Penelitian Kualitatif." (Bandung: Alfabeta, 2021) 9.
- Suherman, Sapri, *Kiat Sukses Seorang Pemasar Bank*. (Bogor: IPB Press, 2013), 53.
- Susanto, Azhar, *Sistem Informasi Akuntansi. -Struktur-Pengendalian Resiko-Pengembangan, Edisi Perdana*. (Lingga Jaya, Bandung) 2013, 103.
- Sumiati, Cucun, Nur'aeni. "Peran Manajemen Resiko dan Pengendalian Internal dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Bank BJB Syariah KCP Majalaya." *Jurnal Dimamu*, 1 no.3 (Agustus 2022) : 241.
- Satria, Danu, Atika. "Strategi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan SMS Banking di PT. Bank Sumut Syariah KC Medan Katamso." *Jurnal Manajemen Akuntansi*, 3 no.2 (2023) : 4.
- Sari, Yunita. "Pengaruh Pengendalian Internal Pemahaman Sanksi Fraud dan Sosialisasi Kesadaran Anti Fraud Terhadap Pelayanan Frontliner." *Prosiding Ekonomi dan Bisnis*, 1 no.2 (Juni 2022) : 2.

Sudjana, Krisna, Ninda Rikanti. "Penerapan Sistem Pengendalian Internal Penjualan Tiket Masuk Dalam Menunjang Efektivitas Penjualan." *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 21 no.1 (Maret 2022) : 59.

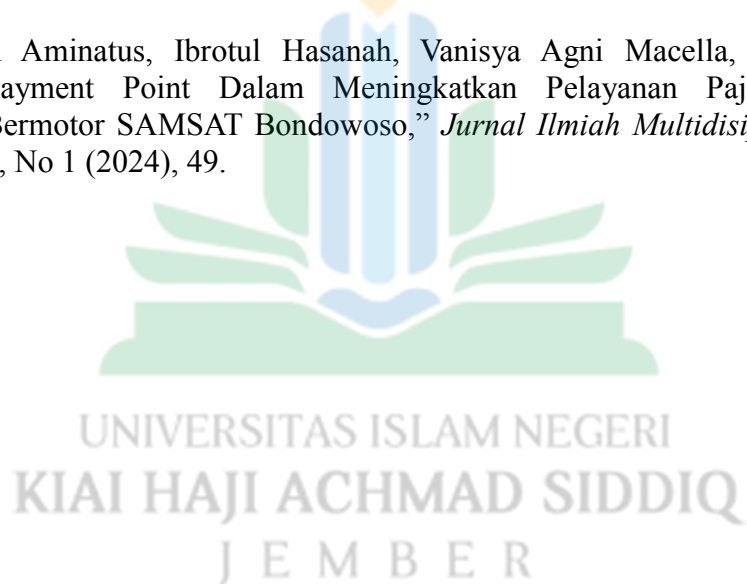
Sari, Yunita. "Pengaruh Pengendalian Internal Pemahaman Sanksi Fraud dan Sosialisasi Kesadaran Anti Fraud Terhadap Pelayanan Frontliner." *Prosiding Ekonomidan Bisnis*, 1 no. 2(Juni 2022): 2

Tri Rahayu dkk. "Analisi Kualitas Pelayanan Frontliner Pada Nasabah PT. Bank BNI Syariah KC. Panorama Bengkulu." *Jurnal Profesional Fis Unived*, 1 no.1 (Juni 2018) : 51.

Tardri, Marchell. "Efektifitas Penerapan Sistem Pengendalian Intern Terhadap Penerimaan Dan Pengeluaran Kas Di RSUD Pancaran Kasih GMIM Manado," *Jurnal Emba*, 3 no. 3(September 2015): 211

Undang-undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat

Zahriyah Aminatus, Ibrotul Hasanah, Vanisya Agni Macella, "Implementasi Payment Point Dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Bondowoso," *Jurnal Ilmiah Multidisiplin Nusantara* 2, No 1 (2024), 49.



MATRIK PENELITIAN

JUDUL	VARIABEL	INDIKATOR	SUMBER DATA	METODE PENELITIAN	FOKUS PENELITIAN
<p>STRATEGI “<i>COACHING</i>” UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN OLEH <i>FRONTLINER</i> DI BPR NUSAMBA (Studi Pada BPR Nusamba Rambipuji)</p>	<p>1. Strategi Coaching 2. Kualitas Pelayanan</p>	<p>1. Mengidentifikasi Kekuatan dan Kelemahan Individu Serta Mengembangkan penampilan penampilan 2. <i>Responsiveness, Assurance, eangible, Empathy, Reliability</i></p>	<p>1. Ibu Ririn Maliani selaku Kepala Pengembangan SDM 2. Bapak hadi selaku Kepala Bidang Kepatuhan 3. Ibu Lita selaku Staf Operasional (<i>Teller</i>) 4. Bapak Sulaiman selaku <i>Security</i></p>	<p>1. Pendekatan penelitian kualitatif 2. Lokasi Penelitian Di BPR Nusamba Rambipuji Teknik pengumpulan data : - Observasi - Wawancara - Dokumtasi 3. Analisis data : - Wawancara - Observasi - Dokumentasi 4. Keabsahan data : Triangulasi sumber</p>	<p>1. Bagaimana kualitas pelayanan <i>frontliner</i> di BPR Nusamba Rambipuji 2. Bagaimana <i>coaching</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan oleh <i>frontliner</i> di BPR Nusamba Rambipuji</p>

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dwi Erlangg

Nim : 204105010074

Prodi Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Institusi : Universitas Islam Negeri KH. Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan judul **“Strategi Coaching Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh Frontliner Pada BPR Nusamba Rambipuji Jember”** Adalah benar – benar hasil karya saya kecuali kutipan–kutipan yang dirujuk sumbernya. Apabila terdapat kesalahan di dalamnya, maka sepenuhnya akan menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana semestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
J E M B E R

Jember, 03 September 2024



Dwi Erlangga

NIM. 204105010074

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bagaimana sejarah PT.BPR Nusamba Rambipuji?
2. Apa visi dan misi PT.BPR Nusamba Rambipuji?
3. Apa saja produk yang ada di PT.BPR Nusamba Rambipuji?
4. Bagaimana struktur organisasi PT.BPR Nusamba Rambipuji?
5. Bagaimana PT.BPR Nusamba Rambipuji dalam meningkatkan kualitas pelayanan?
6. Bagaimana kualitas pelayanan *frontliner* PT.BPR Nusamba Rambipuji?
7. Bagaimana program coaching di PT.BPR Nusamba Rambipuji?
8. Bagaimana PT.BPR Nusamba Rambipuji meningkatkan kualitas frontliner?
9. Bagaimana strategi coaching dalam meningkatkan kualitas pelayanan di PT.BPR Nusamba Rambipuji?

Nomor : B-2139/Un.22/7.a/PP.00.9/12/2023
Lampiran : -
Hal : **Permohonan Izin Penelitian**

06 Desember 2023

Kepada Yth.

Kepala BPR Nusamba Rambipuji

Jl. Airlangga No. 26 Kecamatan Rambipuji Kabupaten Jember - Jawa Timur.

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :


Nama : Dwi Erlangga
NIM : 204105010074
Semester : VII (Tujuh)
Jurusan : Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai Pengendalian Internal Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh Frontliner pada BPR Nusamba Rambipuji di Lingkungan/Lembaga Wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

A.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik,



Nurul Widyawati Islami Rahayu



KANTOR PUSAT
Jl. Airlangga Nomor 26
Rambipuji
Kabupaten Jember 68152
T : (0331) 711439 | F : (0331) 714164

SURAT KETERANGAN MENYELESAIKAN PENELITIAN
GUNA PENYUSUNAN TUGAS AKHIR
Nomor : 130/RBP/DIR/VIII/2024

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : **DWI ERLANGGA**
NIM : 204105010074
Prodi : Perbankan Syariah
Jurusan : Ekonomi Islam
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Lembaga : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Yang bersangkutan telah melaksanakan kegiatan penelitian di PT. Bank Perkreditan Rakyat Nusamba Rambipuji terhitung sejak disetujuinya permohonan izin penelitian tanggal 30 Januari 2024 sampai dengan tanggal 11 Juni 2024.

Sebagai bahan penelitian dengan judul tugas akhir/skripsi :






**"STRATEGI COACHING UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN OLEH
FRONTLINER DI PT BPR NUSAMBA RAMBIPUJI"**

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 08 Agustus 2024
PT. BPR Nusamba Rambipuji


Ririn Maliani, SH
Kabid SDM dan Umum

JURNAL KEGIATAN PENELITIAN

No	Hari/Tanggal	Kegiatan	Paraf
1	Senin, 29 Januari 2024	Peneliti melakukan observasi awal melihat kondisi BPR Nusamba Rambipuji	
2	Selasa, 30 Januari 2024	Peneliti bertemu dengan kepala cabang untuk menyerahkan surat ijin penelitian	
3	Senin, 10 Juni 2024	Peneliti melakukan wawancara dengan kepala cabang meminta data karyawan serta dokumentasi	
4	Selasa, 11 Juni 2024	Peneliti melakukan wawancara dengan kepala cabang serta staf lainnya	
5	Rabu, 7 Agustus 2024	Peneliti meminta surat selesai penelitian di BPR Nusamba Rambipuji	



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember, 7 Agustus 2024

PT. BPR Nusamba Rambipuji



Ririn Maliani, SH
Kabid SDM dan Umum

FOTO DOKUMENTASI



Wawancara dengan Bapak Hadi selaku kepala bidang kepatuhan di BPR
Nusamba Rambipuji



Wawancara dengan Bapak Sulaiman selaku Security di BPR Nusamba
Rambipuji



Wawancara dengan ibu Lita selaku Teller di BPR Nusamba Rambipuji



Wawancara dengan ibu Ririn Maliani selaku kepala bidang SDM dan umum di BPR Nusamba Rambipuji

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :


Nama : Dwi Erlangga
NIM : 204105010074
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH
Judul : Strategi Coaching Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Oleh Frontliner pada BPR Nusamba Rambipuji Jember

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

Jember,
Operator Turnitin
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Herza Farida

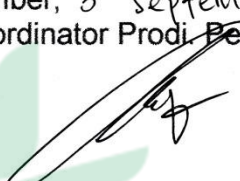
SURAT KETERANGAN

Kami yang bertandatangan di bawah ini, menerangkan bahwa :

Nama : Dwi Erlangga
NIM : 204105010074
Semester : IX

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Jember, 3 September 2024
Koordinator Prodi. Perbankan Syariah,



Ana Pratiwi, SE., Ak., MSA.
NIP : 198809232019032003



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ
JEMBER

BIODATA PENULIS



A. Data pribadi

Nama : Dwi Erlangga
Tempat, Tanggal Lahir : Probolinggo, 10 Juli 2001
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Alamat : Rw 01/Rt 02 Desa Klampok, Kec.
Tongas, Kab. Probolinggo
Nomor HP : 081556905343
Email : dwie8501@gmail.com

B. Riwayat Pendidikan

SD : SDN Klampok 1, Tongas
SMP : SMP Zainul Hasan Genggong, Pejarakan
SMA : MAN 2 Kota Probolinggo, Probolinggo
Perguruan Tinggi : UIN Jember