

Tipe Koleksi: UHAMKA - Skripsi FAI

**GAMBARAN INDEX PENILAIAN KINERJA LAYANAN
FRONTLINER DENGAN METODE IMS (INTERNAL MYSTERY
SHOPPING) PADA PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG
JABODETABEK TAHUN 2015-2017**

FITRI SURYATI

Deskripsi Lengkap: <http://lib.uhamka.ac.id/detail.jsp?id=74441&lokasi=lokal>

Abstrak

Fitri Suryati, Gambaran Index Penilaian Kinerja Layanan Frontlinear Dengan Metode IMS (Internal Mystery Shopping) Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jabodetabek Tahun 2015-2017, Skripsi, Program Perbankan Syariah. Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA

Perkembangan bank syariah yang terbilang cepat, selain didorong oleh landasan hukum yang memayunginya, juga sangat ditentukan oleh Sumber Daya Manusia (SDM) pada bank-bank tersebut. Agar dapat bersaing dan terus berkembang secara orientasi jangka panjang perusahaan dapat terwujud, tentunya para pihak bank harus memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Oleh karena itu dibutuhkan karyawan yang memiliki komitmen untuk bekerja sesuai dengan standarisasi bank, khususnya pada bagian frontlinear seperti customer service, teller dan satpam. Pendekatan metode yang digunakan untuk melihat kinerja layanan adalah mystery shopping dengan mengirimkan nasabah bayangan untuk mengukur kinerja layanan frontlinear.

Berdasarkan hasil penilaian dengan mystery shopping dapat dilihat masih ada kekurangan dalam kinerja layanan frontlinear pada aspek sikap, keterampilan dan ketelitian.