

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



SKRIPSI

**Disusun untuk Melengkapi Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E)**

Oleh:

FITRI SURYATI

NIM : 1407025049

NIMKO : 3954020214048

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
TAHUN 2018 M / 1438 H**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul “Gambaran Index Penilaian Kinerja Layanan Frontlinear Dengan Metode IMS (Internal Mystery Shopping) Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jabodetabek Tahun 2015-2017” merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar sarjana strata satu (SI) pada Program Studi Perbankan Syariah di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, Jakarta Selatan
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan ini telah divantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Prof. DR. HAMKA, Jakarta Selatan
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik (kesarjanaan) dari sanksi lain yang berlaku di Universitas Prof. DR. HAMKA, Jakarta selatan.

Jakarta, 02 Agustus 2018



(Fitri Suryati)

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “*Gambaran Index Penilaian Kinerja Layanan Frontliner Dengan Metode IMS (Internal Mystery Shopping) Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang BNI Syariah Tahun 2015-2017*”. Di tulis oleh Fitri Suryati, NIM: 1407025049), NIMKO: 3954020214048, telah disetujui untuk diajukan ke dalam sidang Skripsi Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Srata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah.

Pembimbing,


Novi Leidiparastewi, SE., MM.

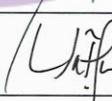
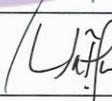
PENGESAHAN PANITIA UJIAN

Skripsi yang berjudul “Gambaran Index Penilaian Kinerja Layanan *Frontlinear* Dengan Metode IMS (*Internal Mystery Shopping*) Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jabodetabek Tahun 2015-2017”, ditulis oleh Fitri Suryati, NIM: 1407025049, NIMKO: 3954020214048, diujikan pada hari Kamis tanggal 18 Agustus 2018, diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah.

FAKULTAS AGAMA ISLAM

Dekan,

Fitri Liza, S.Ag., M.A

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Fitri Liza, S.Ag., M.A		08/08/2018
Ketua		8/5/2018
Ir. Agung Haryanto, M.F.		
Sekretaris		8/9/2018
Novi Leidiparasdewi, SE., MM.		
Anggota/ Pembimbing		7/5/2018
Dr. H. M. Ma'rifat Iman KH., M.Ag		
Anggota/Penguji I		06/09/2018
Yanti Budiasih, S.E., M.M		
Anggota/Penguji II		

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.

Kata kunci : Pelayanan, kinerja *frontlinear*, *mystery shopping*.

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Pernyataan	ii
Persetujuan Pembimbing	iii
Pengesahan Panitia Ujian	iv
Kata Pengantar	v
Abstrak	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Tujuan dan Manfaat	6
F. Penelitian Terdahulu yang Relevan	7
G. Sistematika Penulisan	11

BAB II LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori	13
1. Kualitas Sumber Daya Manusia	13
2. Kompetensi Sumber Daya Manusia	21
3. Kualitas layanan	22
4. Internal Mystery Shopping	33
B. Kinerja Karyawan	40
C. Kerangka Berfikir	42

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Ruang Lingkup Penelitian	43
B. Teknik Pengumpulan Data.....	43
C. Sumber Data.....	45
D. Metode Pengolahan Data	47
E. Metode Analisis Data	48

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perusahaan	49
1. Sejarah Bank Syariah	49
2. Visi, Misi dan Profil Perusahaan	51
3. Tata Nilai BNI Syariah.....	53
4. Komposisi Pegawai	55
B. Manajemen Sumber Daya Manusia BNI Syariah	55
C. Hasil Penelitian	56
1. Mystery Shopping Penyelenggara Pelayanan Publik.....	56
2. Aspek Pengukuran Mystery Shopping.....	57
3. Hasil Pengumpulan & Pengolahan Data Mystery Shopping	58

Bab V PENUTUP

A. Kesimpulan	78
B. Saran	79

DAFTAR PUSTAKA	80
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Rating Penilaian Bank Service Excellent (BSEM) 2017.....	3
Table 4.1 Bobot Penilaian Customer Service	60
Tabel 4.2 Bobot Penilaian Teller	64
Tabel 4.3 Bobot Penilaian Satpam	66
Table 4.4 Penilaian Layanan Customer Service Tahun 2015	68
Table 4.5 Penilaian Layanan Teller Tahun 2015	69
Tabel 4.6 Penilaian Layanan Satpam Tahun 2015	70
Table 4.7 Penilaian Layanan Customer Service Tahun 2016	71
Table 4.8 Penilaian Layanan Teller Tahun 2016	72
Tabel 4.9 Penilaian Layanan Satpam Tahun 2016	73
Table 4.10 Penilaian Layanan Customer Service Tahun 2017	74
Table 4.11 Penilaian Layanan Teller Tahun 2017	75
Tabel 4.12 Penilaian Layanan Satpam Tahun 2017	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	42
Gambar 3.1 The Process “Mystery Shopping”	47
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT. Bank BNI Syariah Kantor Pusat.....	53



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Setiap Organisasi berkepentingan terhadap kinerja terbaik yang mampu dihasilkan oleh rangkaian sistem yang berlaku dalam suatu organisasi. Manajemen sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor fungsi untuk mendapatkan kinerja terbaik. Karena selain menangani masalah keterampilan dan keahlian, manajemen sumber daya manusia (SDM) juga berkewajiban membangun perilaku kondisi karyawan untuk mendapatkan kinerja terbaik.¹

Tekanan persaingan dalam dunia bisnis menuntut perusahaan untuk memikirkan bagaimana cara perusahaan beradaptasi dengan lingkungan yang senantiasa Sberubah. Perusahaan beradaptasi dengan lingkungannya dalam artian perusahaan harus melakukan restrukturisasi dalam organisasinya yang sesuai dengan lingkungan administartif perusahaan. Bentuk adaptasi lainnya adalah dalam hal manajemen SDM, seperti pengembangan Karir, pelatihan dan perencanaan pembagian keuntungan yang fleksibel. Seiring dengan berubahnya komposisi dari tenaga kerja, berubah pula nilai-nilai kolektif, tujuan dan kebutuhan SDM. Perusahaan harus memonitor perubahan kebutuhan tersebut jika perusahaan ingin mempertahankan tenaga kerja yang produktif.²

Dalam upaya memperdayakan karyawan dan pengembangan karyawan, pihak manajerial berupaya melakukan tugas fungsinya melalui *planning, organizing, staffing, directing* dan *controlling* dengan tujuan agar bisa mencapai sasaran. Mengelola dengan menyediakan sarana dan

¹ Nurma Asri. “ *Pengaruh Quality Of Work Life terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT. Bank Muamalat Indonesia* di Yogyakarta “. Tesis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. 2015

² Jurnal Siasat Bisnis Vol. 18 No.2, Juli. h 247

prasarana dalam melaksanakan mewujudkan lingkungan kerja dan iklim kerja yang kondusif diharapkan bisa mendorong karyawan selalu berinovasi dan berkreasi termasuk membuat sistem yang fair dan struktur yang fleksibel dengan pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang jelas dan manusiawi dengan memperhatikan kemampuan karyawan dan usahanya dalam mencapai tujuan karirnya.³

Marketing Research Indonesia (MRI) dan infobank kembali menyajikan perkembangan kualitas layanan industri perbankan kepada nasabah individual. Berbeda dengan tahun sebelumnya, tahun ini potret layanan perbankan yang disajikan mencakup seluruh saluran yang tersedia untuk nasabah, mulai dari *walk in channel* yaitu kantor cabang, *e-channel* yakni *automatic teller machine* (ATM), *phone banking*, *mobile banking*, *internet banking*, layanan pembukaan rekening melalui web atau aplikasi, hingga *digital branch*.

Seperti tahun-tahun sebelumnya, metode yang digunakan ialah *mystery shopping*. Metode tersebut sudah terbukti menghasilkan pengukuran yang tidak saja objektif, tapi juga sensitive merefleksikan perubahan-perubahan layanan yang terjadi.⁴

Kualitas layanan bank-bank syariah kepada nasabah relatif mengalami peningkatan. Cerminannya ialah “Bank Service Excellent Monitor (BSEM) 2017”. Dikelompok bank umum syariah (BUS), dari lima bank terbaik dalam hal pelayanan prima (*service excellent*), tiga bank diantaranya berhasil meraih kenaikan total skor.

Nama-nama seperti Bank Syariah Mandiri (BSM), Bank Muamalat, Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah, Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah, dan Bank Central Asia (BCA) Syariah masih tampil sebagai bank-bank syariah terdepan dengan pelayanan paling prima.

³ Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta. 2002 h 10

⁴ Emina Yulianti, ed, “*Bagaimana MRI Mengukur Bank Service Excellent Monitor 2017*,” Sharing, Jakarta: Infobank. Mei 2017 h. 21

Hanya, berbeda dengan hasil rating tahun lalu, posisi beberapa bank dari kelima BUS itu mengalami perubahan rating tahun ini.

Sementara itu, BNI Syariah masih bertahan diposisi kelima sebagai bank syariah dengan peringkat ke-5 dengan perolehan hasil pelayanan prima dengan skor 66,35% dibandingkan dengan Bank Mandiri Syariah dengan skor 86,23%, BCA Syariah 77,74%, Bank Muamalat 75,80%, dan BRI Syariah 67,33%. Berikut tabel hasil penilaian yang dilakukan MRI.⁵

Tabel 1.1

Hasil Rating Penilaian Bank Service Excellent (BSEM) 2017



Peranan manajemen pemasaran dengan segala strategi yang dimiliki oleh lembaga keuangan syariah tersebut. Berkenaan dengan persoalan marketing pada lembaga keuangan syariah dan transaksi bisnis syariah, berikut dibawah ini akan dibahas sebagai rujukan dalam penelitian yang dimaksud.

Sektor perbankan memegang peranan penting dalam usaha pengembangan disektor ekonomi, dan juga berperan dalam meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya, serta pertumbuhan ekonomi

⁵ Emina Yulianti, ed, "Bagaimana MRI Mengukur Bank Service Excellent Monitor 2017," Sharing, Jakarta: Infobank. Mei 2017 h. 34

dan stabilitas nasional kearah peningkatan taraf hidup rakyat. Era sekarang ini yang ditandai oleh revolusi teknologi komunikasi dan informasi mengakibatkan terjadinya perubahan (*change*) yang luar biasa. Tersediannya kemudahan yang diperoleh dari media informasi membuat kompetisi yang sangat ketat, yang berakibatkan nasabah (*customer*) semakin banyak pilihan terhadap jenis yang akan digunakan untuk bertransaksi.

Sebagai lembaga intermediasi, pihak perbankan membutuhkan kepercayaan dari masyarakat terutama nasabah sehingga kelangsungan sektor perbankan sebagai urat nadi perekonomian dapat terus berjalan. Untuk memperoleh kepercayaan dari masyarakat, maka sektor perbankan harus dikelola secara profesional mulai dari segi pelayanannya.

Umumnya, nasabah yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain dan bisa dibayangkan seberapa besarnya kerugian dari kegagalan tidak memuaskan nasabah. Nasabah sebagai objek yang harus dipuaskan mempunyai harapan yang abstrak, sehingga melahirkan persepsi yang berbeda-beda tentang bagaimana pelayanan yang baik dari bank untuk diberikan kepada nasabah. Tidak hanya itu nasabah mengharapkan adanya pelayanan transaksi yang cepat dan akurat.

Usaha jasa perbankan yang merupakan usaha jasa yang berdasarkan pada asas kepercayaannya mengutamakan nasabah kualitas pelayanan (*service quality*). Kualitas pelayanan ini menjadi faktor penting menentukan keberhasilan suatu perbankan. Fenomena ini hampir terjadi diseluruh bank, dimana nasabah juga menginginkan adanya peningkatan pelayanan maksimal secara terus-menerus, ketika menggunakan jasa yang ada di bank. Namun terdapat kenyataan terkadang masih jauh dari apa yang menjadi harapan, atau keinginan dari nasabah itu sendiri, dengan melihat berbagai hal keinginan kepuasan nasabah yang semakin tidak

terbatas, menurut Kotler, kepuasan nasabah (*customer*) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Oleh karena itu setiap perusahaan jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan dan mengendalikan sistem kualitas pelayanan sedemikian rupa sehingga pelayanan dapat memuaskan para nasabahnya.

Terdapat 115 juta orang usia produktif di Indonesia yang belum memiliki rekening di bank syariah. Kondisi ini menunjukkan bahwa kompetensi di sektor perbankan Indonesia masih akan terus meningkat. Semakin tinggi pertumbuhan nasabah dan jumlah transaksi yang terus meningkat. Bank BNI Syariah harus tetap menjaga pelayanannya yang baik kepada para nasabahnya. Bank BNI Syariah memang telah berhasil membuktikan layanan prima (*service excellent*) yang menduduki posisi 5 besar yang dilakukan oleh *Marketing Research Indonesia* (MRI). Predikat ini tentu membawa pengaruh yang baik bagi profit dan citra Bank BNI Syariah sendiri.

Pengukuran kinerja layanan yang dilakukan PT. Bank BNI Syariah mampu memperbaiki kinerja layanan kantor cabang maupun kantor cabang pembantu Bank BNI Syariah. Metode pengukuran kinerja layanan yang dimiliki oleh bank BNI Syariah dan telah dilaksanakan kurang lebih 5 tahun. Evaluasi yang dilakukan untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat pada setiap aspek dari metode pengukuran kinerja layanan antara lain: aspek survey industri perbankan (MRI-BSEM), aspek Internal Mystery Shopping (IMS), aspek Branch Visit (BV), aspek Calling Test (CT) dan aspek Survey Kepuasan Nasabah (SKN).

Berdasarkan permasalahan di atas penulis ingin membahas apakah metode pengukuran kualitas layanan yang diterapkan di PT. Bank BNI Syariah mampu mengukur kualitas layanan yang diinginkan nasabah.

Maka dari itu penulis ingin membahas tentang “Gambaran Index Kualitas Layanan *Frontliner* Dengan Metode IMS (Internal Mystery Shopping) Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jabodetabek Tahun 2015-2017”

B. Identifikasi Masalah

Permasalahan yang muncul dalam strategi metode pengukuran kinerja perbankan syariah menggunakan beberapa metode adalah :

1. Aspek survey industri perbankan (MRI-BSEM)
2. Aspek internal *mystery shopper* (IMS)
3. Aspek Branch Visit (BV)
4. Aspek Calling Test (CT)
5. Aspek Survey Kepuasan Nasabah (SKN)

C. Pembatasan Masalah

Dalam penelitian ini variabel yang dibatasi yaitu aspek penilaian IMS (Internal Mystery Shopping), sesuai dengan penelitian yang penulis teliti dengan judul “Gambaran Index Kualitas Layanan *Frontliner* Dengan Metode IMS (*Internal Mystery Shopping*) Pada PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Jabodetabek Tahun 2015-2017”.

D. Perumusan Masalah

Bagaimana pengaruh index penilaian IMS (*Internal Mystery Shopping*) terhadap kinerja *frontliner* BNI Syariah?

E. Tujuan dan Manfaat

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah yang telah di jelaskan di atas, maka tujuan yang di lakukan adalah :

- a. Mengetahui penerapan metode IMS pada PT. Bank BNI Syariah dalam meningkatkan kualitas layanan?
- b. Mengetahui terdapat faktor yang mempengaruhi IMS terhadap Kinerja Karyawan?

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat atau wawasan mengenai penelitian dan analisa serta seluk beluk perbankan di indonesia.

a. Bagi Akademis

Penelitian ini di harapkan dapat di gunakan untuk menambah referensi bagi peneliti selanjutnya.

b. Bagi Bank

Merupakan tolak ukur bagi bank syariah dalam menilai apakah pengelolaan bank syariah sudah berjalan dengan baik berdasarkan strategi yang akan di capai oleh bank itu dalam memajukan perkembangan kinerjanya sehingga dapat terus mempertahankan eksistensinya dalam dunia perbankan.

c. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat atau wawasan mengenai penelitian dan analisa serta seluk beluk perbankan di indonesia.

F. Kajian Terdahulu yang Relevan

Sebelumnya beberapa ahli telah melakukan penelitian. Untuk melakukan penelitian terhadap judul yang hampir dominan dengan yang penulis buat dengan variasi waktu dan indikator yang beragam,yaitu :

No	Nama Penulis	Judul	Waktu dan Tempat	Persamaan	Perbedaan
1	Santi Budi Utami	<i>Pengaruh Kualitas pelayanan dan kinerja karyawan Terhadap kepuasan</i>	Jogjakarta, 10 Mei 2013	Variabel yang dicapai adalah pentingnya kualitas layanan di PT. Taspen	Pada sumber pertama ini penulis mengambil dari sebuah buku sehingga terdapat

No	Nama Penulis	Judul	Waktu dan Tempat	Persamaan	Perbedaan
		<i>nasabah Pada pt. Taspen (persero) cabang yogyakarta</i>			pendapat beberapa ahli, sedangkan penulis akan melakukan penambahan variabel dengan penelitian secara langsung
2	Deddy Kristiandana	<i>Hubungan faktor - Faktor penilaian kinerja karyawan Terhadap kepuasan nasabah pt bank rakyat indonesia (persero), Tbk cabang jombang</i>	Jombang, 17 desember	Kepuasan nasabah akan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan nasabah, dan kemudian kepercayaan nasabah berpengaruh secara signifikan terhadap	Variabel yang digunakan adalah produk variatif saja yang akan menjadi keunggulan bank syariah di Indonesia, sedangkan penulis akan mencari faktor lain yang menjadi keunggulan bank syariah hingga

No	Nama Penulis	Judul	Waktu dan Tempat	Persamaan	Perbedaan
				kesetiaan nasabah dan hal tersebut akan sangat berpengaruh terhadap kelangsungan perusahaan.	mendunia.
3	Syukron Ali	<i>Dinamika Perkembangan Perbankan Syariah di Indonesia</i>	Jakarta, 2013	Perbankan syariah hadir untuk menciptakan keadilan bertransaksi bagi semua umat islam.	Menggunakan variabel persen jumlah nasabah pengguna produk perbankan syariah, menggunakan data yang diminta secara kuantitatif atas jumlah perkembangan penggunaan produk perbankan syariah.
4	Mumuh Mulyana	<i>Penilaian Kinerja Dan</i>	Institute Pertanian	berbagai metode yang	Keunggulan bank syariah

No	Nama Penulis	Judul	Waktu dan Tempat	Persamaan	Perbedaan
		<i>Pengembangan Pegawai PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk</i>	Bogor, 2011	dapat digunakan oleh perusahaan dalam melakukan penilaian kinerja karyawannya, mengarahkan perusahaan untuk memiliki kemampuan dalam menetapkan metode yang paling cocok dengan kondisi perusahaan masing-masing	pada struktur pengembangan keuangan syariah yang dianggap paling penting adalah <i>regulatory regime</i> (kebijakkan pasar), penulis akan lebih mendalami faktor lain.
5	Slamet Aam Rusydiana	<i>Analisis Masalah Pengembangan</i>	Oktober, 2016	Objek atau variabel yang akan diteliti mengenai	Variabel yang digunakan adalah pendapat para

No	Nama Penulis	Judul	Waktu dan Tempat	Persamaan	Perbedaan
		<i>Perbankan Syariah di Indonesia</i>		pentingnya SDM, analisis pasar dan regulasi pemerintah	pakar atas masalah yang sedang dibicarakan menggunakan metode ANP, sedangkan penelitian ini akan langsung meneliti pada bank tempat penelitian.

G. Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan ini, penulis membagi menjadi lima bab yang terdiri dari :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi landasan teori berdasarkan kepada teori-teori yang relevan dengan pembahasan yang terdiri dari teori yang berkaitan dengan pembahasan, dan kerangka berpikir. Pertama membahas masalah kualitas sumber daya manusia yang meliputi pengertian, etos kerja, kualitas layanan dan *internal mystery shopping*. Kedua membahas kinerja karyawan *frontlinear customer service, teller* dan satpam.

BAB III METODE PENELITIAN

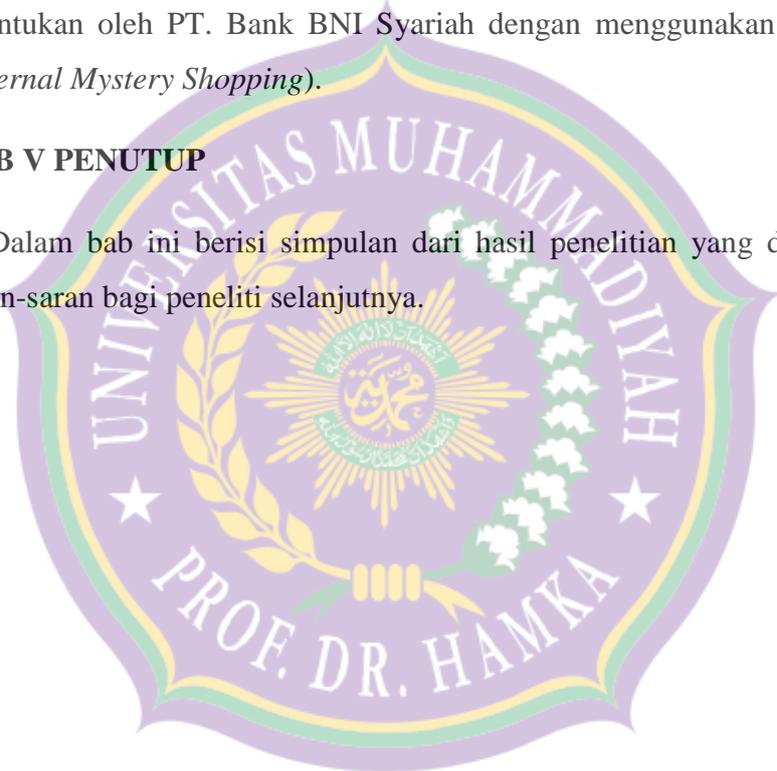
Dalam bab ini membahas mengenai ruang lingkup penelitian terdapat batasan jika diperlukan, metode pengumpulan data, metode pengolahan data, metode analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Bab ini mencakup kajian masalah kinerja karyawan *frontlinear* seperti *customer service*, *teller* dan satpam. Dengan bobot penilaian yang telah ditentukan oleh PT. Bank BNI Syariah dengan menggunakan metode IMS (*Internal Mystery Shopping*).

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi simpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran-saran bagi peneliti selanjutnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif,M. Nur Rianto.M. Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah, Jakarta:Alfabeta, 2010
- Anggriawan, Happy Koko. Pengaruh Insentif dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Studi Pada Karyawan CV Suka Alam Kaliwatu Rafting Kota Batu, Jawa Timur, Jurnal Administrasi Bisnis, Vol. 28 No. 1, November 2015
- Arikunto, Suharsimi. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2006
- Asri, Nurma. “ Pengaruh Quality Of Work Life terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening pada PT. Bank Muamalat Indonesia di Yogyakarta “. Tesis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, 2015
- Azreen, Norli. Mystery Shopping, <https://id.scribd.com/doc/65448284> diakses 25Mei
- Bungin, Burhan. Penelitian Kualitatif Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Politik, dan Ilmu Sosial Lainnya. Jakarta: Kencana, 2010
- Chandra, Gregorious dan Tjiptono, Fandy. Service Quality & Satisfaction Yogyakarta: C.V. Andi Offet, 2007
- Djaslim Saladin, Buchory Ahmad Herry. Dasar-dasar Pemasaran Bank. Bandung: Landa Karya, 2007
- Efendi Hariandja, Tua Marihot. Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Grasindo, 2005
- Emzir, Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data. (Jakarta: Rajawali Pers, 2011
- Fahmim, Irham. Manajemen Kinerja Teori dan Aplikasi, Bandung: Alfabeta,2011
- Hasibuan, Manajemen Sumber Daya Manusia. Bumi Aksara. Jakarta. 2002

- Judge A, Timothy dan Robbins P. Stephen. Perilaku Organisasi, Organizational Behavior, Jakarta: Salemba Empat, 2008
- Kasmir, Etika Customer Service, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2005
- Macnamara, Jim dan Wasesa, Agung Silih. Strategi Public Relation, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997
- Malayu S.P. Hasibuan, Dasar-dasar Perbankan, Bumi Aksara, 2007
- Moekijat, Manajemen Sumber Daya Manusia Manajemen Kepegawain, Bandung: Mandar Maju, 1999
- Moenir, H.A.S. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara, 2008
- Mystery Shopping: Media Evaluasi Kinerja Pelayanan Kepada Nasabah, <https://www.pixel-research.com> diakses 4 April 2013
- Nawawi, Hadari. Perencanaan SDM, Untuk Organisasi Profit yang Kompetitif Yogyakarta: Gajah Mada University Press., 2008
- Neyrhiza, Pengalaman Menjadi Mystery Shopper <https://www.neyrhiza.com/2017/03/apa-itu-mystery-shopper> diakses 3 November 2017
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 31 Tahun 2014 “Tentang Pedoman Mystery Shopping Penyelenggaraan Pelayanan Publik”
- Ruslan, Rosady. Manajemen Public Relation & Media Komunikasi Jakarta: PT. Raja Grafindo, 2007
- Sastrohadiwiryo, Siswanto. Manajemen Tenaga Kerja Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara, 2008
- Simanjuntak, Payaman P. Manajemen dan Evaluasi Kerja, (Jakarta: LPFEUI, 2005) Sudrajat, dkk, anajemen Lingkungan Kerja.,Direktorat: Jenderal Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan dan Kebudayaan
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D Bandung: Alfabeta, 2011

- Sutrisno, Edi. Manajemen Sumber Daya Manusia, (Jakarta: Kencana 2009)
- Sutrisno. "Marketing Research Dept Mystery Shopping",
<http://penelitianpasar.blogspot.com/2012/mystery-shopping.html>
- Suryadi., Pengembangan Kinerja Pelayanan Public, Bandung: PT. Refika Aditama, 2005
- Umar, Husein. Sumber Daya Manusia Organisasi Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1997
- W. Barrows. Clayton and C. Chen Rachel J. "Developing a Mystery Shopping Measure to Operate a Sustainable Restaurant Business: The Power of Integrating with Corporate Executive Member's Feedback"
www.mdpi.com/journal/sustainable 2015
- Yuliasti ,Emina. ed, "Bagaimana MRI Mengukur Bank Service Excellent Monitor 2017," Sharing, Jakarta: Infobank. Mei 2017
- Yuniarsih, Tjutru. Manajemen Sumber Daya Manusia. Alfabeta. 2011

