

IMPLEMENTASI KEPEMIMPINAN SUB BRANCH HEAD DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI BANK BTN KANTOR CABANG PEMBANTU TEBET

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat guna
memperoleh gelar Sarjana Terapan
Administrasi Publik

Disusun Oleh :

NAMA	: Foiman Zega
NPM	: 1733017144
PROGRAM STUDI	: ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI	: MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA APARATUR



**POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A**

SKRIPSI

**PROGRAM SARJANA TERAPAN
ILMU ADMINISTRASI NEGARA
POLITEKNIK SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
JAKARTA
TAHUN 2021**

**POLITEKNIK SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
LEBAGA ADMINISTRASI NEGARA
JAKARTA**

LEMBAR PERSETUJUAN

NAMA : Foiman Zega
NPM : 1733017144
PROGRAM STUDI : Administrasi Publik
KONSENTRASI : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur
JUDUL SKRIPSI : Implementasi Kepemimpinan Sub Branch
Head Dalam Meningkatkan Pelayanan Di
Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Tebet.

Diterima dan disetujui untuk dipertahankan

Pada 07 Juli 2021

Pembimbing



(Porman Lumban Gaol, S.Si., M.M.)

LEMBAR PENGESAHAN

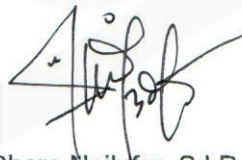
Telah diperiksa dan disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir Program Sarjana Terapan Politeknik STIA LAN Jakarta, Lembaga Administrasi Negara Jakarta pada tanggal 10 Agustus 2021

Ketua merangkap anggota,



(Budi Fernando Tumanggor, S.S., M.B.A)

Sekretaris merangkap anggota,



(Faza Dhora Nailufar, S.I.P., M.I.P)

Anggota,



(Porman Lumban Gaol, S.Si., M.M.)

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Foiman Zega

NPM : 1733017144

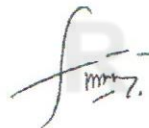
Program Studi : Administrasi Publik

Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Tugas Akhir yang telah saya buat ini dengan judul "Implementasi Kepemimpinan Sub Branch Head Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Tebet." merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila di kemudian hari penulisan tugas akhir ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan atau ketentuan yang berlaku di Politeknik STIA LAN Jakarta. Demikian Pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Jakarta, 5 Juli 2021

Penulis,



Foiman Zega

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan atas segala limpahan rahmat dan anugerahNya, yang telah memberikan petunjuk, kemudahan dan kelancaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Kepemimpinan Sub Branch Head Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Tebet.”. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah sebagai salah satu syarat kelulusan Diploma Empat (D-4) di Politeknik STIA LAN Jakarta.

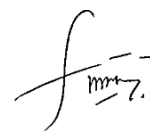
Penulis menyadari, bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, mungkin penulis tidak akan dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Oleh sebab itu, pada kesempatan yang baik ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Nurliah Nurdin, M.A. selaku Direktur Politeknik STIA LAN Jakarta.
2. Bapak Drs. Eddy Kusponco Wibowo, M.Si. selaku Ketua Program Studi MSDM Aparatur Politeknik STIA LAN Jakarta yang telah memberikan dukungan dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan studi.
3. Bapak Porman Lumban Gaol, S.Si., M.M. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah mencurahkan waktu, tenaga, pikiran dan ilmunya untuk memberi bimbingan dan pengarahan yang sangat berharga bagi penulis.
4. Bapak Denny Kriswana selaku Kepala cabang Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Kuningan yang telah membagikan ilmunya dan telah bersedia menjadi Key Informan dalam penelitian ini.
5. Bapak Syamsul Rizal selaku Sub Branch Head BTN KCP Tebet yang telah membantu saya dan memberikan saram dalam proses penelitian ini,

6. Ibu Maya selaku SDM officer dan Ibu Mayda puspita sari selaku customer service yang telah membantu saya dalam proses pengumpulan data, yang telah bersedia menjadi Key informan pendukung dalam penelitian ini.
7. Keluarga tercinta dan sahabat yang selalu memberikan do'a terbaik dan dukungan serta semangat bagi penulis untuk menyelesaikan studi.
8. Seluruh staf dan Pengajar Program Sarjana Terapan Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur Politeknik STIA LAN Jakarta, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan dan pengalaman selama mengikuti perkuliahan.
9. Rekan-rekan seperjuangan Politeknik STIA LAN Jakarta Angkatan 2017 dan 2018 yang selalu saling membantu dan memotivasi antar sesama mahasiswa selama menjalani studi sampai dengan penyusunan tugas akhir.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa karena keterbatasan pengetahuan, maka masih banyak kendala-kendala yang penulis hadapi, namun karena ketekunan, saran dan bimbingan dari berbagai pihak, maka skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun untuk perbaikan skripsi ini dengan harapan tulisan ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan dapat menambah perbendaharaan pustaka ilmiah yang ada selama ini.

Jakarta, 05 Juli 2021



Foiman Zega

ABSTRAK

Foiman Zega, 1733017144

Implementasi Kepemimpinan Sub Branch Head Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Tebet.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Implementasi Kepemimpinan Sub Branch Head Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Tebet. Peran seorang pemimpin dalam menjalankan operasional perbankan sangat penting. Kurangnya pengawasan seorang pemimpin bisa memberikan peluang kepada pegawai untuk melakukan *fraud*. Saat ini banyak ditemukan keluhan nasabah terhadap pelayanan yang kurang memuaskan, nasabah langsung updated dan share ke media sosial. Ini sangat beresiko terhadap reputasi bank, nasabah bisa berpindah ke lain bank karena pelayanan dan citra bank yang sudah buruk. Apabila layanan pegawai terhadap nasabah tidak memuaskan maka akan berdampak terhadap target outlet tersebut tidak tercapai. Kemungkinan buruknya jika target tidak tercapai maka outlet tersebut bisa saja akan ditutup oleh pihak manajemen. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data berdasarkan hasil wawancara kepada para informan dan observasi. Sedangkan *Key Informan* yang diwawancarai sebanyak tiga orang (Kepala Cabang, SDM officer dan Frontliner). Hasil penelitian ini menemukan bahwa kepemimpinan Sub Branch Head di KCP Tebet sudah baik dan menjadi role model yaitu dengan mengawasi transaksi, memberikan motivasi saat briefing ataupun saat meeting mingguan, memonitoring roleplay pegawai, mengembangkan keahlian pegawai, mengembangkan fasilitas untuk meningkatkan layanan yang memuaskan dan demokratis menerima pendapat dari pegawai. Harapan kedepannya semoga Pimpinan selalu konsisten dalam memonitoring layanan dan juga kegiatan roleplay para pegawai.

Kata Kunci : Kepemimpinan, Pelayanan dan Pengawasan

ABSTRACT

Foiman Zega, 1733017144

Implementation of Sub Branch Head Leadership in Improving Services at Bank BTN Tebet Sub-Branch Office.

The purpose of this study was to find out how the Implementation of Sub Branch Head Leadership in Improving Services at Bank BTN Tebet Sub-Branch Office. The role of a leader in carrying out banking operations is very important. The lack of supervision of a leader can provide opportunities for employees to commit fraud. Currently, there are many customer complaints about unsatisfactory services, customers are immediately updated and shared on social media. This is very risky to the bank's reputation, customers can move to another bank because of the bad service and image of the bank. If employee service to customers is not satisfactory, it will have an impact on the outlet's target not being achieved. The bad possibility is that if the target is not achieved, the outlet may be closed by the management. This research was conducted using a qualitative descriptive research method. Data collection techniques based on the results of interviews with informants and observations. Meanwhile, three key informants were interviewed (Branch Manager, HR officer and Frontliner). The results of this study found that the leadership of the Sub Branch Head at KCP Tebet is good and has become a role model, namely by supervising transactions, providing motivation during briefings or during weekly meetings, monitoring employee roleplay, developing employee skills, developing facilities to improve services that are satisfactory and democratic. opinion of the employee. It is hoped that in the future the leadership will always be consistent in monitoring services and also the roleplay activities of employees.

Keywords: Leadership, Service and Supervision

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN	i..
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Permasalahan	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II KERANGKA TEORI.....	10
2.1 Kepemimpinan	10
2.1.1 Gaya Kepemimpinan	12
2.1.2 Indikator Kepemimpinan.....	13
2.1.3 Teori - Teori Kepemimpinan	16
2.1.4 Fungsi - Fungsi Kepemimpinan.....	18
2.2 Pelayanan	20
2.2.1 Pengertian Pelayanan	20

2.2.2	Jenis Pelayanan	21
2.2.3	Aspek – Aspek Kualitas Pelayanan	22
2.3	Penelitian Terdahulu	28
2.4	Konsep Kunci	30
2.5	Kerangka Berpikir	31
BAB III	METODE PENELITIAN	35
3.1	Metode Penelitian	35
3.2	Lokus Dan Waktu Penelitian	37
3.3	Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data	37
3.4	Teknik Analisis Data	41
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1	Gambaran Umum Tempat Penelitian	43
4.1.1	Sejarah PT Bank Tabungan Negara (Persero) tbk	48
4.1.2	Struktur Organisasi PT Bank Tabungan Negara (Persero) tbk	48
4.1.3	Visi Misi Bank BTN	48
4.1.4	Budaya Kerja Bank BTN	49
4.1.5	Profile BTN KCP Tebet	51
4.1.6	Susunan dan Struktur Organisasi BTN KCP Tebet	53
4.1.7	Sumber Daya Manusia	54
4.2	Hasil Penelitian	56
4.3	Pembahasan	70
BAB V	KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	80
5.1	Kesimpulan	80

5.2 Rekomendasi	82
DAFTAR PUSTAKA.....	83
LAMPIRAN.....	88
Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	88
Lampiran 2. Surat Tugas Penelitian.....	97
Lampiran 3. Foto Dokumentasi Wawancara Key Informant.....	98
Lampiran 4. Foto Dokumentasi Saat Briefing	100
Lampiran 5. Foto Dokumentasi Kegiatan Roleplay	102
Lampiran 6. Memo Hasil Monitoring Layanan Internal BTN KC JKK	103
Lampiran 7. Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	104
Lampiran 8. Foto Dok. Sub Branch Head Mengawasi Transaksi Teller .	105
Lampiran 9. Foto Dok. Satpam dan Customer Service	105

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Outlet BTN KC Jakarta Kuningan Yang Ditutup	6
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	28
Tabel 3.1 Key Informant	41
Tabel 4.1 Tabel Pegawai BTN KCP Tebet.....	55
Tabel 4.2 Hasil Monitoring Layanan Internal BTN KC Jkt Kuningan	71
Tabel 4.3 Tabel Analisa Hasil Wawancara	73

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Bank BTN	55
Gambar 4.2 Struktur Outlet BTN Kantor Cabang Jakarta Kuningan	52
Gambar 4.3 Gedung BTN KCP Tebet.....	52
Gambar 4.4 Struktur Organisasi BTN KCP Tebet.....	54
Gambar 4.5 Wawancara Dengan Informan Utama (Kepala Cabang)	57
Gambar 4.6 Wawancara Dengan Informan Pendukung (Unit SDM).....	62
Gambar 4.7 Wawancara Dengan Informan Pendukung (Frontliner)	66

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sumber daya manusia (SDM) adalah sumber daya yang paling menentukan dalam mencapai visi dan misi organisasi, sebagai modal organisasi yang paling dominan peranannya dalam pencapaian kinerja organisasi. Pada era globalisasi ini diperlukan sumber daya manusia yang berkualitas yang didukung fisik dan mental yang sehat, sehingga mampu berkompetisi paling optimal. Tanpa didukung dengan fisik dan mental yang baik, sumber daya manusia tidak akan mampu berkompetisi secara optimal. Dengan begitu perusahaan harus memantapkan tentang kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada konsumen. Tidak hanya kualitas produk yang konsumen inginkan, akan tetapi kualitas pelayanan juga akan mempengaruhi kepuasan konsumen dengan baik.

Salah satu faktor krusial untuk mengembangkan kualitas sumber daya manusia dalam organisasi atau perusahaan adalah faktor kepemimpinan. Menurut Nuryati (2004) Kepemimpinan yang dipakai dalam era spesialisasi dan pengejaran *profit* semata (seringnya dalam jangka waktu pendek), kini tidak layak dan pantas lagi untuk dipakai dalam era pengetahuan.

keterpaduan, pendekatan baru dalam kepemimpinan, yaitu yang secara simultan bisa meningkatkan pertumbuhan pribadi karyawan serta memperbaiki kualitas dan pelayanan institusi dengan diupayakannya keterlibatan secara pribadi dari setiap anggota organisasi dalam proses pembuatan keputusan serta perilaku yang beretika dan bertanggung jawab maka membutuhkan pendekatan baru dalam dunia kepemimpinan. Keterlibatan pemimpin dalam upaya meningkatkan kualitas kerja serta pertumbuhan perilaku karyawan diterapkan dalam suatu model kepemimpinan yang dikenal sebagai kepemimpinan yang melayani atau *servant leadership* (Astohar, 2012).

Dalam suatu organisasi, faktor kepemimpinan memegang peranan yang penting karena pemimpin itulah yang akan menggerakkan dan mengarahkan organisasi dalam mencapai tujuan dan sekaligus merupakan tugas yang tidak mudah karena harus memahami setiap perilaku bawahan yang berbeda-beda. Bawahan dipengaruhi sedemikian rupa sehingga bisa memberikan pengabdian dan partisipasinya kepada organisasi secara efektif dan efisien. Dengan kata lain, bahwa sukses tidaknya pencapaian tujuan organisasi ditentukan oleh kualitas kepemimpinan. Kepemimpinan memang sangat dibutuhkan oleh manusia. Suatu organisasi atau perusahaan akan berhasil atau bahkan gagal sebagian besar ditentukan oleh kepemimpinan. Pemimpinlah yang nantinya akan bertanggung jawab atas kegagalan pelaksanaan suatu pekerjaan. Hal inilah yang menjadikan posisi pemimpin

sangat penting dalam sebuah organisasi. Pemimpin dengan kepemimpinannya memegang peran yang strategis dan menentukan dalam menjalankan roda organisasi, menentukan kinerja suatu lembaga perusahaan.

Menurut Wahjosumidjo (1987) Kepemimpinan pada hakekatnya adalah suatu yang melekat pada diri seorang pemimpin yang berupa sifat-sifat tertentu seperti: kepribadian (*personality*), kemampuan (*ability*) dan kesanggupan (*capability*). Kepemimpinan juga sebagai rangkaian kegiatan (*activity*) pemimpin yang tidak dapat dipisahkan dengan kedudukan (posisi) serta gaya atau perilaku pemimpin itu sendiri. Kepemimpinan adalah proses antar hubungan atau interaksi antara pemimpin, pengikut, dan situasi. Seorang pemimpin di dalam mengarahkan karyawan atau pegawainya untuk melaksanakan pekerjaan tidak hanya harus dilakukan atas dasar perintah dan sanksi yang akan diterima. Seorang pemimpin harus mengedepankan sikap kewibawaan yang teraplikasi dalam bentuk *personal power* (kekuasaan) yang dimilikinya. Melalui *personal power* yang dimiliki oleh seorang pemimpin tersebut maka dia akan mampu mengarahkan bawahannya dengan tugas sesuai dengan kewajiban dari bawahannya tersebut.

Dalam dunia perbankan diharapkan mempunyai seorang pemimpin yang mampu menjalankan roda operasional perbankan dengan baik, karena seorang pemimpin di bank harus memperhatikan berbagai aspek untuk meningkatkan pelayanan yang baik terhadap nasabah sehingga nasabah akan

loyal dan perusahaan yang dipimpin akan maju. Seorang pemimpin harus bisa mengkoordinir relasi antara bank dengan nasabah dan dapat memenuhi kebutuhan atau harapan nasabah. Menurut Prabha Ramseook & Munhurrun (2010) mengemukakan bahwa harapan pelanggan adalah keyakinan tentang layanan yang berfungsi sebagai standar terhadap kinerja layanan yang dinilai. Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan konsumen. Perusahaan yang memberikan komitmen pada kualitas dan secara konsisten memberikan kualitas pelayanan dalam menikmati keunggulan persaingan sehingga perusahaan dapat dengan mudah membina hubungan yang baik dengan konsumen. Sesuai paparan di atas bahwa kualitas jasa (*service quality*) dapat diartikan sebagai suatu aspek yang dapat memberikan kontribusi terhadap kesuksesan organisasi atau perusahaan khususnya di dunia perbankan.

Ada beberapa faktor yang dapat dipertimbangkan oleh konsumen dalam menilai suatu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Menurut Koestanto & Hari (2014), Ada lima dimensi yang berhasil mengidentifikasi kualitas jasa, yaitu: Bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), perhatian (*emphaty*). Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya.

Selain untuk mencari laba dari kegiatan pelayanan jasa yang diberikan, bank harus selalu memantau kepuasan pelanggan atau nasabahnya agar terjalin hubungan yang memuaskan pada kondisi pasar pembeli, nasabah dapat memilih macam tawaran produk atau jasa bank, bank harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan apabila tidak dilakukan, maka nasabah akan berpaling ke bank lain yang dapat memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik agar bank dapat memenangkan persaingan dan tetap bertahan, maka bank harus berwawasan pelanggan, sehingga bank yang unggul dalam persaingan adalah bank yang disamping pandai merekayasa produk atau jasa, juga cermat dalam merekayasa pasar. Perusahaan yang berorientasi pada pelayanan jasa perbankan dituntut untuk tetap mampu eksis dengan cara mendapatkan dan mempertahankan nasabah yang loyal, salah satu cara yang digunakan adalah dengan memberikan pelayanan yang baik dengan memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah sehingga mampu melahirkan kepuasan bagi nasabah.

Penelitian mengenai implementasi pemimpin dalam meningkatkan layanan terhadap kepuasan konsumen perlu dilakukan oleh suatu perusahaan agar perusahaan mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikannya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Keberhasilan suatu perusahaan dipengaruhi oleh bagaimana perusahaan memuaskan nasabah. Kepuasan nasabah secara individu sangat sulit dicapai karena keanekaragaman

keinginan nasabah, oleh karena itulah pelayanan nasabah hendaknya diarahkan kepada pelayanan yang berkesinambungan. Menurut (Koestanto, 2014) yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan adalah mendengar suara konsumen, berarti perusahaan harus melakukan interaksi dengan konsumen dengan maksud untuk memperoleh umpan balik (*feedback*) berupa tanggapan konsumen tentang sarana dan prasarana yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan sebagai control dan ukuran keberhasilan.

Tabel 1.1. Jumlah Outlet BTN KC Jakarta Kuningan Yang Ditutup.

Tahun	Jumlah BTN Outlet Ditutup Di KC JKK
2019	3 Outlet
2020	3 Outlet
2021	2 Outlet

Dari Tabel diatas terdapat beberapa outlet yang ditutup di Bank BTN Kantor Cabang Jakarta Kuningan, pada tahun 2019 ada 3 outlet yang ditutup, pada tahun 2020 ada 3 outlet dan pada tahun 2021 ada 2 outlet. Ini ada kaitannya dengan peranan seorang pemimpin dalam mengembangkan sebuah perbankan. Fraud bisa terjadi karna kurangnya pengawasan dari pemimpin. Seorang Pemimpin harus bisa melakukan pengawasan kinerja karyawannya. Jika pengawasan lemah makan target tidak tercapai, Jika outlet tersebut tidak mencapai target maka manajemen harus menutup outlet tersebut.

PT. Bank Tabungan Negara (BTN) sendiri memberikan target terhadap setiap outlet termasuk salah satunya BTN Kantor Cabang Pembantu (KCP) Tebet yaitu target dana nasabah dan juga target penilaian pelayanan setiap bank yang ada di Indonesia. Jika dalam kepemimpinan *Sub Branch Head* buruk atau tidak sesuai yang diharapkan, maka akan berpengaruh terhadap layanan setiap karyawan. Apabila layanan karyawan tidak baik maka akan berdampak terhadap target outlet tersebut tidak tercapai. Kemungkinan buruknya jika target tidak tercapai maka outlet tersebut bisa saja akan ditutup oleh manajemen dan juga grade atau jabatan *sub branch head* dan karyawan nya mengalami turun *grade*. Dan sebaliknya jika layanan bagus dan target tercapai maka karyawan di outlet tersebut mendapatkan *reward*, promosi atau naik jabatan. Saat ini banyak ditemukan keluhan nasabah terhadap pelayanan yang kurang memuaskan, nasabah langsung update dan share ke media sosial. Ini sangat beresiko terhadap reputasi bank, Nasabah bisa berpindah ke lain bank karena pelayanan buruk atau citra bank yang sudah buruk. Kurangnya pengawasan seorang pemimpin juga bisa memberikan peluang kepada pegawai untuk melakukan *fraud*. Maka dari itu peran seorang pemimpin dalam memonitoring atau mengawasi layanan perbankan sangat diperlukan.

Dalam dunia perbankan pegawai *frontliner* (satpam, *customer service*, *teller service*) sebagai garda terdepan yang akan bertemu nasabah secara

langsung harus bisa memberikan layanan yang baik, melayani dengan setulus hati, senyum dan ramah. Maka dari itu seorang pemimpin di sebuah harus memperhatikan layanan SDM tersebut. Jika seorang pemimpin perbankan tidak bisa mengelola atau mengatur SDM dengan baik maka tujuan dari organisasi tersebut tidak akan tercapai secara efektif dan efisien. Maka dari itu penulis ingin melakukan penelitian terhadap Implementasi Kepemimpinan *Sub Branch Head* dalam meningkatkan pelayanan di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu Tebet di instansi Penulis bekerja.

1.2 Rumusan Permasalahan

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka fokus masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana Implementasi Kepemimpinan *Sub Branch Head* dalam meningkatkan Layanan di Bank BTN Kantor Cabang Pembantu (KCP) Tebet ?
2. Bagaimana Pelayanan perbankan di Bank BTN KCP Tebet ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana Implementasi Kepemimpinan *Sub Branch Head* dalam meningkatkan Layanan di Kantor Cabang Pembantu (KCP) Tebet dan juga bagaimana layanan perbankan di KCP Tebet tersebut.

1.4 Manfaat Penelitian

a) Manfaat terhadap Dunia Akademik

Untuk meningkatkan pengetahuan dan pembelajaran di bidang Manajemen Sumber Daya Manusia Aparatur.

b) Manfaat terhadap Dunia Praktis

Penelitian ini diharapkan akan memiliki manfaat bagi semua karyawan Bank BTN dan juga menjadi bahan masukan atau saran untuk manajemen khususnya *Sub Branch Head* dan pegawai *Frontliner* yaitu *Satpam*, *Customer Service* dan *Teller Service* demi kemajuan Bank BTN, khususnya untuk meningkatkan kualitas layanan perbankan terhadap nasabah.

POLITEKNIK
STIA LAN
J A K A R T A