

ABSTRAK

Annisa Fajri Rahmatiyah. 2020. *Peran Kemampuan Staf Front Office Berbahasa Asing dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dr. Mahmud Yusuf, SHI, M.SI, (II) Erissa Nilasari, S.P, M.P

Kata Kunci: *Front Office*, Kualitas Pelayanan.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berkembangnya Bank Syariah di Indonesia dan banyaknya persaingan yang mana mengharuskan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin melakukan perekrutan calon pegawai yang memiliki kemampuan dalam berbahasa asing agar dapat memberikan pelayanan secara maksimal terlebih untuk nasabah asing. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran kemampuan staf *front office* berbahasa asing dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan apa saja kendala yang dihadapi staf *front office* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah asing.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengolahan data yang digunakan yaitu menggunakan pedoman wawancara, dokumentasi, catatan-catatan penting dan observasi. Lokasi penelitian ini bertempat di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dan informan yang terdiri dari *Manager HRD* dan staf *front office* (*customer service, teller*, dan satuan pengamanan/satpam). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer serta data sekunder yang meliputi data-data pendukung yang berhubungan dengan penelitian untuk melengkapi data primer.

Melalui teknik analisis kualitatif, didapat hasil penelitian sebagai berikut: *Pertama:* kemampuan staf *front office* BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam berbahasa asing sangat berperan ketika memberikan pelayanan kepada nasabah terlebih nasabah asing. Pelayanan yang diberikan pun sudah sesuai dengan standar operasional pelayanan yang ada di bank tersebut. *Kedua:* kendala yang dihadapi staf *front office* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah asing ialah masih kurangnya kemampuan staf *front office* dalam berbahasa asing. Meskipun sudah dapat dikatakan lihai berbahasa asing, tetap saja berbeda karena yang digunakan bukanlah bahasa ibu. Dan ini dapat berdampak kepada reputasi bank tersebut.