

Abstrak

Penelitian ini memiliki judul Analisis Kompetensi Komunikasi Karyawan Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima studi kasus Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang terdapat dua hal sebagai titik fokus dari penelitian ini, yang pertama apa saja faktor-faktor yang memengaruhi kompetensi komunikasi karyawan dalam meningkatkan pelayanan prima, dan yang kedua yaitu bagaimana cara pihak bank menganalisis kompetensi komunikasi karyawan dalam meningkatkan pelayanan prima di Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang, dalam penelitian berikut dilakukan agar dapat melihat faktor-faktor yang memengaruhi kompetensi komunikasi karyawan dalam meningkatkan pelayanan prima serta mengetahui cara menganalisis kompetensi komunikasi karyawan dalam meningkatkan pelayanan prima pada Bank Sumsel Babel Syariah Kantor Cabang Palembang. Penelitian berikut ini menggunakan metode penelitian deskriptif agar mengetahui, menganalisis, serta menelaah suatu masalah, fenomena dan kenyataan sosial yang ada. Penelitian deskriptif adalah metode yang dilakukan peneliti dengan cara menganalisis serta mendeskripsikan masalah yang ada, dan mendeskripsikan suatu objek atau segala sesuatu terkait dengan variabel-variabel yang ada, dan juga menggunakan data kualitatif, data kualitatif merupakan data di mana penelitian ini harus mencari informasi serta menganalisis hasil wawancara dan data-data yang akan diambil ditempat penelitian sehingga menghasilkan suatu kesimpulan, sumber data yang digunakan adalah data primer dan sekunder. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa sebuah penerapan kompetensi komunikasi dapat meningkatkan pelayanan prima pada bank, namun kompetensi komunikasi tersebut belum terlaksana secara maksimal, hal ini karena beberapa dari karyawan tidak memiliki faktor-faktor yang mendukung potensi komunikasi yang mereka miliki, jika bank tidak dapat memberikan potensi komunikasi yang baik sebagai guna untuk meningkatkan pelayanan prima maka nasabah dan masyarakat tidak memiliki rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank yang mengakibatkan hilangnya kerja sama dengan nasabah dan menurunkan citra instansi atau perusahaan. Oleh karena itu sebaiknya pihak bank lebih memperhatikan potensi komunikasi karyawan yang dapat meningkatkan pelayanan prima pada bank, selain itu juga pihak bank sebaiknya lebih sering menerapkan pelatihan yang akan menumbuhkan potensi karyawan.

Kata Kunci : Kompetensi Komunikasi, Layanan Prima

Abstract

The research entitled Analysis of Employee Communication Competency in Improving Service Excellence in the case study of the Sumsel Babel Syariah Bank Palembang Branch Office, there are two things that are the focus points of this research, the first are what are the factors that influence employee communication competence in improving excellent service, and the second is how the bank analyzes employee communication competence in improving excellent service at Bank Sumsel Babel Syariah Palembang Branch Office, this research was conducted to determine the factors that influence employee communication competence in improving excellent service and to find out how to analyze employee communication competence in improving excellent service at Bank Sumsel Babel Syariah Palembang Branch Office. This research method uses descriptive research methods to find out, analyze, and clarify a problem, phenomenon and existing social reality. Descriptive research is a method carried out by researchers by analyzing and describing existing problems, and describing an object or everything related to existing variables, this research uses qualitative data, qualitative data is data where the researcher collects and analyzes the results of interviews and the data taken at the research site so as to produce a conclusion, the data sources used are primary and secondary data. From the results of this study it can be concluded that an application of communication competence can improve excellent service at banks, but these communication competencies have not been implemented optimally, this is because some of the employees do not have the factors that support their communication potential, if the bank cannot providing communication competencies that are useful in improving excellent service so that customers and the public do not feel satisfied from the services provided by the bank which results in a loss of cooperation with customers and lowers the image of the institution or company. Therefore, the bank should pay more attention to the potential of employee communication which can improve excellent service at the bank, besides that the bank also applies training more often which will foster employee potential.

Keywords: *Communication Competence, Service Excellent*