

## Analisis SWOT Dalam Penentuan Strategi Untuk Meningkatkan Kinerja Frontliner Di Bank Sumut KCP Syariah Lubuk Pakam

**Regi Anika**

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

**Tuti Anggraini**

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Alamat: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Korespondensi Penulis: [regianika2004@gmail.com](mailto:regianika2004@gmail.com)

**Abstract.** Every financial institution has a frontliner who serves as a front guard or sequencer and provides information about banking as well as initial impressions of a bank. Due to the rapid development of the banking industry, PT. Bank Sumut KCP Syariah Lubuk Pakam must determine ways to improve the performance of frontline employees so they can compete with other banks. The problems raised in this research relate to how PT. Bank Sumut KCP Syariah Lubuk Pakam chose an approach to improve frontliner performance through SWOT analysis. Frontline Officers must have the knowledge and expertise in their profession to carry out their primary duties effectively. To do this, they must receive training and support that starts from the individual's outer appearance and continues within, so that when providing consumers receive fast, efficient and polite service, resulting in high customer satisfaction. This research uses qualitative methods and descriptive research design. SWOT analysis is used to apply qualitative and descriptive analysis to arrive at research conclusions. Based on the results of the Cartesian diagram, the institution is in Quadrant I, actively implementing a Growth-Oriented Strategy and supporting this strategy.

**Keywords:** SWOT Analysis, Strategy, Frontliner Performance.

**Abstrak.** Setiap lembaga keuangan mempunyai frontliner yang bertugas sebagai pengawal atau sequencer paling depan dan memberikan informasi mengenai perbankan serta kesan awal terhadap suatu bank. Karena pesatnya perkembangan industri perbankan, PT. Bank Sumut KCP Syariah Lubuk Pakam harus menetapkan cara untuk meningkatkan kinerja pegawai garda depan agar dapat bersaing dengan bank lain. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini berkaitan dengan bagaimana PT. Bank Sumut KCP Syariah Lubuk Pakam memilih pendekatan untuk meningkatkan kinerja frontliner melalui analisis SWOT. Petugas Garis Depan harus memiliki pengetahuan dan keahlian dalam profesinya untuk melaksanakan tugas utamanya secara efektif. Untuk melakukan hal tersebut, mereka harus mendapatkan pelatihan dan dukungan yang dimulai dari penampilan luar individu dan berlanjut ke dalam diri, sehingga ketika memberikan konsumen menerima pelayanan yang cepat, efisien, dan sopan, sehingga menghasilkan kepuasan pelanggan yang tinggi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dan desain penelitian deskriptif. Analisis SWOT digunakan untuk menerapkan analisis kualitatif dan deskriptif untuk sampai pada kesimpulan penelitian. Berdasarkan hasil diagram kartesius, lembaga tersebut berada pada Kuadran I, aktif menerapkan Strategi Berorientasi Pertumbuhan dan mendukung strategi tersebut.

**Kata kunci:** Analisis SWOT, Strategi, Kinerja Frontliner.

### LATAR BELAKANG

Mengingat keadaan global saat ini, bank dapat dianggap kuat. Kapasitas bank syariah untuk menjalankan tugasnya dengan memuaskan merupakan bukti syariah. Dengan kata lain, kesehatan bank ditentukan oleh kemampuannya menjaga dan menjunjung tinggi kepercayaan masyarakat, menjalankan sistem intermediasi, melancarkan arus lalu lintas pembayaran, dan meningkatkan efektivitas kebijakan moneter.

Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah memuat peraturan perundang-undangan Indonesia sendiri yang mengatur tentang bank syariah. Bank Umum

Syariah, Unit Umum Syariah, dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) hanyalah beberapa contoh lembaga keuangan yang menjalankan operasional komersialnya sesuai dengan prinsip syariah. Dalam ranah ekonomi syariah, Indonesia mempunyai potensi yang sangat besar dan mempunyai posisi yang signifikan. Berbeda dengan negara-negara lain yang merupakan pionir ekonomi syariah modern, Indonesia memiliki beragam penerapan ekonomi dan keuangan syariah. Perekonomian Indonesia kini berkembang pesat dan hal ini akan sangat bermanfaat bagi elemen keuangan AS.

Upaya untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi Islam tidak selalu menghancurkan semua konsekuensi analitis positif dan bermanfaat yang dicapai oleh ekonomi konvensional dalam waktu kurang dari satu abad terakhir. Perbankan syariah sudah tersebar luas di kota-kota dan daerah pedesaan di Indonesia seiring dengan berkembangnya organisasi keuangan syariah di sana. Satu-satunya di Kota Lubuk Pakam, terbukti dengan semakin banyaknya bank di sana yang beroperasi sesuai syariah.

Pada dasarnya empat kata kekuatan, kelemahan (*weakness*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) terhadap sesuatu ramalan perusahaan disingkat atau dikurangi menjadi empat suku kata dalam analisis SWOT ini. Kinerja adalah pekerjaan yang diselesaikan oleh para eksekutif dan pekerja (SDM) yang bertugas dari suatu agenda kerja pelaksanaan yang telah dikeluarkan oleh suatu perusahaan atau organisasi. Bersama-sama, perusahaan dan lembaga komersial atau lembaga pemerintah akan mampu mencapai tujuan organisasi.

Subjek penelitiannya dalam penelitian ini adalah PT. Bank Sumut KCP Syariah Lubuk Pakam. Seiring berkembangnya industri perbankan dengan pesat, PT. Bank Sumut KCP Syariah Lubuk Pakam harus merencanakan strategi untuk meningkatkan kinerja pegawai garda depan agar mampu bersaing dengan bank lain khususnya perbankan konvensional. Teller, customer service, dan security menjadi garda terdepan PT Bank Sumut KCP Syariah Lubuk Pakam. Layanan didistribusikan oleh PT. Bank Sumut KCP Syariah Lubuk Pakam, khususnya para pegawai garda depan, tidak hanya sekedar basa-basi, senyuman, dan sapa. Namun untuk mencapai kesenangan klien perlu untuk selalu bertindak profesional setiap saat dan selama menjalankan operasi bisnis, sejalan dengan standar dan undang-undang perusahaan. Tanggung jawab karyawan garis depan di PT. Bank Sumut KCP Lubuk Pakam Syariah sangat penting karena karyawan garda depan berada di garda depan dalam memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada nasabah, memastikan bahwa mereka senang dan terinspirasi untuk tetap mengabdikan pada bank. Kesan pertama sebuah perusahaan keuangan juga dihadirkan oleh *Frontliner*, baik dalam penilaian positif maupun negatif. Kesan pertama akan terbawa ke fase-fase yang pada akhirnya akan menghasilkan produksi positif.

Pihak *Frontliner* perlu didukung oleh pengalaman, keterampilan, dan layanan pelanggan yang mendasar agar dapat melakukan pekerjaan operasionalnya dengan sukses. Setiap organisasi keuangan wajib mengembangkan karyawan yang berpengetahuan dan terampil di industrinya dengan memberikan pelatihan yang dimulai dari penampilan fisik setiap orang dan berlanjut ke penyampaian diri batiniahnya. Bank Sumut KCP Syariah adalah seiring berjalannya waktu, penulis melihat jumlah nasabah yang berkunjung ke bank semakin meningkat, melebihi jumlah petugas teller dan customer service yang sudah bertugas. Karena klien akan mengantri dalam jangka waktu yang sangat lama, hal ini membuat semua tindakan yang dilakukan oleh staf garis depan menjadi tidak berguna. Antrean panjang dari konsumen dapat meningkatkan nasabah yang merasa bosan mungkin mempunyai pandangan negatif terhadap bank, sehingga dapat merugikan reputasi lembaga tersebut di industri perbankan.

Diharapkan para *frontliner*, yang bekerja di perbankan dan berhubungan langsung dengan konsumen, selalu dapat menampilkan diri mereka sebaik mungkin. Selain itu, pihak bank harus mampu mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan bahaya yang dimiliki oleh para agen garda depan karena elemen-elemen tersebut selanjutnya dapat mempengaruhi rasa percaya dan senang setiap nasabah. Kemampuan untuk memberikan rasa yang memuaskan setiap klien adalah cara berbagai agensi menilai pencapaian mereka. Semakin banyak konsumen yang senang, semakin efektif rencana tersebut karena akan meningkatkan jumlah pelanggan yang memperoleh layanan dan barang berkualitas tinggi. Dan pada akhirnya, jika penerapan strategi tersebut berhasil maka akan memberikan dampak yang baik dan berpotensi meningkatkan pendapatan.

## **KAJIAN TEORI**

Analisis SWOT merupakan salah satu bentuk alat analisis yang mengenali sejumlah aspek yang sering muncul dan ditangani untuk menentukan strategi perusahaan. Metode analisis SWOT ini dibangun berdasarkan logika sehingga Anda dapat meningkatkan kekuatan dan peluang sekaligus menurunkan kelemahan dan ancaman.

Menurut Wirawan, istilah “kinerja” merupakan akronim dari “energi kinetika kerja” (dikenal juga dengan “dinamika energi kerja”), yang dalam bahasa Inggris berarti. Kinerja merupakan suatu tindakan yang diciptakan oleh setiap pekerjaan, fungsi, atau profesional sebagai tanda pasti sepanjang waktu.

Menurut sumber yang dikutip Abdullah, istilah “kinerja” diterjemahkan berarti “hasil kerja” atau “prestasi”. Kinerja merupakan hasil kerja individu atau kelompok yang dilakukan setiap

orang dengan kemampuan terbaiknya sesuai dengan arahan (manual), arahan yang dikeluarkan oleh pimpinan perusahaan (manajer), serta kompetensi dan keterampilan pegawai bekerja pada logikanya di tempat kerja.

Pada lembaga perbankan tertentu atau penyedia layanan lainnya, *frontliner* merupakan peran posisi di setiap sektor profesional. Operasional secara langsung memberikan layanan kepada klien; dalam konteks ini, hal ini mencakup salam, salam, dan dukungan dengan berbagai masalah yang mungkin dihadapi pelanggan. *Frontliner* merupakan divisi khusus dari sebuah keagenan perbankan dan bisnis yang bergerak di bidang industri jasa lainnya. *Frontliner* adalah para pekerja atau pegawai yang sehari-harinya berinteraksi langsung dengan konsumen serta merupakan garda depan atau garda depan yang menjalankan tugas-tugas utama setiap bank. Kesan pertama sebuah lembaga perbankan mungkin baik atau buruk tergantung pada bagaimana staf garis depannya ditempatkan. Pekerja garis depan harus memberikan informasi yang jelas dan komprehensif. Karena ini adalah tugas utama personel atau karyawan garis depan, maka jelas bagi konsumen. Selain itu, setiap pegawai pada organisasi perbankan wajib mematuhi prinsip-prinsip kerja tertentu, seperti menjaga penampilan rapi dan menarik, berbicara sopan, berpakaian rapi, dan sebagainya. Di dalam PT Bank Sumut KCP Syariah Layanan pelanggan, teller, dan keamanan adalah beberapa pekerjaan garis depan.

## **METODE PENELITIAN**

Metodologi penelitian ini digambarkan sebagai serangkaian proses ilmiah yang bertujuan untuk memberikan data dengan harapan dan manfaat tertentu. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan penyelidikan deskriptifnya. Dapat dikatakan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu penelitian yang hasil akhirnya dicapai tanpa menggunakan tahapan statistik atau jenis perkiraan lain dan berfungsi untuk mengungkapkan fenomena secara keseluruhan. Sesuai dengan konteksnya, pengumpulan data melalui kerangka alami dan mengutamakan individu peneliti menjadi instrumen inti. Dalam penelitian kualitatif, tahapan dan maknanya lebih jelas terlihat tergantung pada sudut pandang subjek. Setiap penelitian kualitatif harus memiliki landasan teoritis atau konseptual yang kuat untuk menganalisis, mengkaji, dan menerapkan temuan. Luasnya hal yang diperiksa semakin meluas. Untuk menggeneralisasi penelitian, penelitian kualitatif membandingkan dan memprioritaskan berbagai aspek penalaran mendalam tentang suatu kasus.

## PEMBAHASAN DAN HASIL

Sektor *frontliner* khususnya PT. Bank Sumut KCP Syariah Lubuk Pakam harus selalu berupaya mengikuti kemajuan teknologi yang pesat karena persepsi bahwa mobile banking sulit untuk digunakan, masih banyak nasabah yang tidak memanfaatkannya. Tuan rumah pesta harus mengamanatkan agar setiap orang memanfaatkannya. Saat ini semakin populer melakukan transaksi keuangan secara online menggunakan smartphone, karyawan garda depan juga harus berusaha membimbing atau memberikan instruksi kepada konsumen tentang cara memanfaatkan mobile banking dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap nama dan merek perusahaan PT. Bank Sumut KCP Syariah Lubuk Pakam harus lebih aktif dalam upaya pemasarannya. Sebagai contoh, perusahaan mungkin menjalankan kampanye di Facebook atau Instagram mempublikasikan slogan di platform tersebut, area populer seperti pasar, menawarkan kenang-kenangan kepada konsumen, dan menjalin kemitraan dengan organisasi keagamaan untuk distribusi zakat.

Partai juga harus diprioritaskan, selain teknologi dan promosi. *Frontliner* juga harus membina hubungan positif dan kolaborasi antar staf, khususnya dengan para eksekutif bisnis. Namun, karyawan garis depan tidak menangani semua aspek perbankan, tentu saja porsi analisis pembiayaan pekerjaan ini diperuntukkan bagi klien yang ingin membiayai. Pelanggan yang menerima pinjaman mempunyai pertimbangan yang harus dibuat, namun bagian analitis dari proses tersebut adalah semua yang dipengaruhi oleh pembiayaan. Oleh karena itu, jika ditemukan hambatan atau masalah, *frontliner* departemen tidak bertanggung jawab. Namun, seluruh karyawan berfungsi sebagai satu unit. Perusahaan diharapkan untuk membantu satu sama lain dalam mengatasi permasalahan yang dapat membahayakan operasi mereka. Pengurus perusahaan antara lain PT. Bank Sumut KCP Syariah Lubuk Pakam berkewajiban untuk berpartisipasi dan memikul tanggung jawab besar dalam semua kegiatan pengambilan keputusan dan penyelesaian masalah yang positif.

Pendekatan matriks SWOT PT. Bank Sumut KCP Syariah Lubuk Pakam memberikan hasil sebagai berikut:

1. Strategi SO (*Strength-Opportunities*), strategi ini dikembangkan sesuai dengan gaya berpikir perusahaan yang menekankan pada memaksimalkan kemungkinan dengan mengerahkan seluruh sumber daya yang ada. SO demi menjaga loyalitas klien PT. Bank Sumut KCP Syariah Lubuk Pakam menerapkan strategi peningkatan kualitas layanan. Strategi ini antara lain melakukan promosi produk melalui media sosial atau memasang slogan di tempat umum seperti pasar dan tempat berkumpul lainnya. mempertahankan koneksi yang sehat dan dapat diperluas di antara rekan kerja, setiap tugas mendapat manfaat dari koordinasi dan

kolaborasi yang baik, yang membantu memaksimalkan hasil. Meningkatkan kinerja staf garis depan melalui honor dan penghargaan berdasarkan kinerja pekerja, serta mendorong mereka untuk bekerja dengan penuh semangat melayani komunitas Muslim yang telah menjadi klien. pada akhirnya akan membeli dari mereka. Untuk mencapai program kerja yang maksimal, rasa aman dan nyaman selama bekerja, mengintensifkan kerjasama dengan pimpinan perusahaan yang peduli.

2. Strategi ST (*Strength-Threat*), taktik ini memanfaatkan kekuatan perusahaan untuk mengalahkan dan menggagalkan bahaya. PT. Strategi ST Bank Sumut KCP Syariah Lubuk Pakam adalah berupaya mempelajari teknologi baru terkait barang atau jasa yang diberikan oleh organisasi dimana garda terdepan nantinya, ini mungkin membantu klien dalam memahami barang atau layanan yang diberikan. Meningkatkan kolaborasi, meningkatkan pengembangan produk, dan meningkatkan kualitas barang saat ini. Melalui pemberian honor atau insentif sebagai respons terhadap kemajuan dan penguasaan teknologi, meningkatkan semangat dan kinerja para staf garda depan. memaksimalkan kemampuan setiap orang dan interaksi positif dengan pemimpin.

3. Strategi WO (*Weakness-Opportunities*), memanfaatkan peluang-peluang yang ada sambil membendung dan mengurangi kekurangan-kekurangan yang ada adalah dasar dari strategi ini. Strategi WO Bank Sumut KCP Syariah Lubuk Pakam berfokus pada peningkatan pelayanan nasabah dengan membantu nasabah yang berusia dewasa atau lebih tua dalam memahami aplikasi yang disediakan dan menguraikan bagaimana aplikasi tersebut lebih efektif dan efisien. Kembangkan kemampuan profesional, sosial, dan komunikasi Anda, dan pastikan Anda selalu siap jika pekerjaan Anda memerlukan relokasi. Meningkatkan dan meluncurkan kampanye secara luas untuk mendorong masyarakat mempelajari lebih lanjut dan terlibat dalam kegiatan perbankan di PT. Bank Sumut KCP syariah Lubuk Pakam. Melaksanakan perencanaan, meningkatkan kualitas prasarana dan fasilitas, serta menyediakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman.

4. Strategi WT (*Weakness-Opportunities*), taktik ini dikembangkan berdasarkan tindakan defensif dan upaya untuk mengurangi parahnya kekurangan yang ada dan memitigasi ancamannya. Pendekatan WO yang digunakan PT. Bank Sumut Syariah KCP Lubuk Pakam melakukan peningkatan kapasitas staf garda depan dalam menangani perkembangan teknologi, penguasaan teknologi, dan penjualan aplikasi kapabilitas internal kepada setiap kelompok yang berkunjung ke bank. Selalu siap ditempatkan pada posisi apapun sekaligus meningkatkan dan meningkatkan kualitas produk. Tingkatkan taktik periklanan Anda, rekrut lebih banyak kolaborator, dan selalu berupaya mengikuti perkembangan teknologi terkini. Ini akan

membantu Anda menjangkau khalayak yang lebih luas. Infrastruktur dan fasilitas organisasi harus disediakan, dan kinerja pekerja garis depan harus ditingkatkan.

## KESIMPULAN

Berikut ini temuan yang diambil dari pembahasan Penentuan Strategi Peningkatan Kinerja Frontliner di PT. Bank Sumut KCP Syariah Lubuk Pakam menggunakan Analisa SWOT :

1. Strategi SO (*Strength-Opportunities*), strategi ini dikembangkan sesuai dengan gaya berpikir perusahaan yang menekankan pada memaksimalkan kemungkinan dengan mengerahkan seluruh sumber daya yang ada. SO demi menjaga loyalitas klien PT. Bank Sumut KCP Syariah Lubuk Pakam menerapkan strategi peningkatan kualitas layanan. Strategi ini antara lain melakukan promosi produk melalui media sosial atau memasang slogan di tempat umum seperti pasar dan tempat berkumpul lainnya. mempertahankan koneksi yang sehat dan dapat diperluas di antara rekan kerja, setiap tugas mendapat manfaat dari koordinasi dan kolaborasi yang baik, yang membantu memaksimalkan hasil. Meningkatkan kinerja staf garis depan melalui honor dan penghargaan berdasarkan kinerja pekerja, serta mendorong mereka untuk bekerja dengan penuh semangat melayani komunitas Muslim yang telah menjadi klien. pada akhirnya akan membeli dari mereka. Untuk mencapai program kerja yang maksimal, rasa aman dan nyaman selama bekerja, mengintensifkan kerjasama dengan pimpinan perusahaan yang peduli.
2. Strategi ST (*Strength-Threat*), taktik ini memanfaatkan kekuatan perusahaan untuk mengalahkan dan menggagalkan bahaya. PT. Strategi ST Bank Sumut KCP Syariah Lubuk Pakam adalah berupaya mempelajari teknologi baru terkait barang atau jasa yang diberikan oleh organisasi dimana garda terdepan nantinya, ini mungkin membantu klien dalam memahami barang atau layanan yang diberikan. Meningkatkan kolaborasi, meningkatkan pengembangan produk, dan meningkatkan kualitas barang saat ini. Melalui pemberian honor atau insentif sebagai respons terhadap kemajuan dan penguasaan teknologi, meningkatkan semangat dan kinerja para staf garda depan. memaksimalkan kemampuan setiap orang dan interaksi positif dengan pemimpin.
3. Strategi WO (*Weakness-Opportunities*), memanfaatkan peluang-peluang yang ada sambil membendung dan mengurangi kekurangan-kekurangan yang ada adalah dasar dari strategi ini. Strategi WO Bank Sumut KCP Syariah Lubuk Pakam berfokus pada peningkatan pelayanan nasabah dengan membantu nasabah yang berusia dewasa atau lebih tua dalam memahami aplikasi yang disediakan dan menguraikan bagaimana aplikasi tersebut lebih efektif

dan efisien. Kembangkan kemampuan profesional, sosial, dan komunikasi Anda, dan pastikan Anda selalu siap jika pekerjaan Anda memerlukan relokasi. Meningkatkan dan meluncurkan kampanye secara luas untuk mendorong masyarakat mempelajari lebih lanjut dan terlibat dalam kegiatan perbankan di PT. Bank Sumut KCP syariah Lubuk Pakam. Melaksanakan perencanaan, meningkatkan kualitas prasarana dan fasilitas, serta menyediakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman.

Strategi WT (*Weakness-Opportunities*), taktik ini dikembangkan berdasarkan tindakan defensif dan upaya untuk mengurangi parahnya kekurangan yang ada dan memitigasi ancamannya. Pendekatan WO yang digunakan PT. Bank Sumut Syariah KCP Lubuk Pakam melakukan peningkatan kapasitas staf garda depan dalam menangani perkembangan teknologi, penguasaan teknologi, dan penjualan aplikasi kapabilitas internal kepada setiap kelompok yang berkunjung ke bank. Selalu siap ditempatkan pada posisi apapun sekaligus meningkatkan dan meningkatkan kualitas produk. Tingkatkan taktik periklanan Anda, rekrut lebih banyak kolaborator, dan selalu berupaya mengikuti perkembangan teknologi terkini. Ini akan membantu Anda menjangkau khalayak yang lebih luas. Infrastruktur dan fasilitas organisasi harus disediakan, dan kinerja pekerja garis depan harus ditingkatkan.

## DAFTAR REFERENSI

- Abdullah, Ma'ruf M. Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan. Yogyakarta: Aswaja Pressindo, 2014
- Arikunto, Suharsimi. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta, 2006
- Bi Rahmani, Nur Ahmadi. Metode Penelitian Ekonomi. Medan: FEBI UIN-SU Press, 2016
- Daulay, Aqwa Naser dan M. Lathief Ilhami Nasution. Manajemen Perbankan Syariah : Pemasaran Bank Syariah. Medan: FEBI UIN-SU Press, 2016.
- Fahmi, Irham. Manajemen Risiko Teori, Kasus dan Solusi. Bandung: Alfabeta, 2010
- Fatimah, Fajar Nur'aini Dwi. Teknik Analisis SWOT. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia, 2020
- Glueck, William F. Business Policy and Strategic Management. Tokyo: McGrawHill Kogakusha Ltd, 1976
- Hasibuan, Melayu S.P. Dasar-Dasar Perbankan. Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2006
- Haryati. 2019. Penerapan Analisis SWOT Terhadap Strategi Pemasaran Pada BTN Syariah KCP Parepare. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.
- Pasaribu, Hidayati Fauziah. 2018. Penerapan Analisis SWOT Dalam Strategi Pemasaran Pada PT. Arma Anugerah Abadi Medan. Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.



Safitri, Nining Nur. 2017. Analisis SWOT Dalam Penentuan Strategi Meningkatkan Kinerja Frontliner Pada PT. Bank Pembangunan Daerah, TBK Jawa Timur Kantor Cabang Kediri. *Journal of SIMKI*

Zaini, Zulkifli. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014