

ABSTRAK

PUTRI RIZKY PRIAMSARI / 55214120023

Strategi Komunikasi *Service Quality Officer* Dengan *Frontliners*

Melalui *Knowledge Sharing* Dalam Meraih *1st Best Branch Service Excellent 2016* (Studi Kasus Pada Bank Mandiri Cabang Jakarta Cikini)

103 Hal + xiv hal +14 hal lampiran

Sebagai perusahaan jasa, Bank Mandiri terus berupaya untuk dapat memberikan pelayanan yang prima kepada seluruh nasabahnya. Dalam rangka hal tersebut, manajemen setiap tahun memberikan penghargaan kepada cabang nya yang terbaik. Bank Mandir Cabang Jakarta Cikini sebelumnya tidak pernah berhasil menjadi cabang dengan pelayanan terbaik, namun pada tahun 2016 lalu, Bank Mandiri Cabang Jakarta Cikini berhasil memperoleh predikat sebagai *Best Branch in Service Excellent*. Penelitian ini awalnya ingin mengetahui strategi komunikasi apa yang diambil oleh *Service Quality Officer* (SQO) yaitu orang yang bertanggung jawab pada divisi pelayanan di Bank Mandiri, sampai membawa Cabang Cikini menjadi yang terbaik. Diketahui kemudian bahwa ada proses *knowledge sharing* yang dilakukan oleh SQO melalui berbagai kegiatan yang melibatkan seluruh *frontliners* yang akan dinilai untuk menjadi cabang terbaik. Jenis kegiatan yang diangkat pada penelitian ini ada empat jenis, yaitu Esas, Egrade, Cikini Academy, dan Tracking. Pengetahuan yang dibahas terbagi menjadi pengetahuan tasit dan pengetahuan eksplisit dalam model SECI dari Nanako dan Takeuchi. Berbagai kegiatan ini terbukti mampu memberikan motivasi dan bekal pengetahuan kepada seluruh pegawai *frontliners* untuk bisa menghadapi prosesn penilaian untuk menjadi cabang terbaik.

Kata Kunci : *knowledge sharing*, pengetahuan tasit, pengetahuan eksplisit, pelayanan perbankan

ABSTRACT

As a service company, the Bank continues to strive to provide excellent service to all customers. In the framework of this, the management annually gives awards to the best of its branches. Bank Mandiri Cabang Jakarta Cikini previously never managed to become a branch with the best service, but in 2016, Bank Mandiri, Jakarta Cikini managed to obtain the title as Best Branch in Service Excellent. The research was initially want to know what communication strategy adopted by the Service Quality Officer (SQO) is the person responsible for the service division at Bank Mandiri, to bring Branch Cikini be the best. It turned out that there is a process of knowledge sharing undertaken by SQO through various activities involving the entire front liners which will be judged to be the best branch. The type of activity that is raised in this study there are four types, namely ESAs, Egrade, Cikini Academy, and Tracking. Knowledge discussed tasit divided into knowledge and explicit knowledge in the SECI models of Nanako and Takeuchi. Various activities have been proven to provide motivation and a stock of knowledge to all employees could face prosesn front liners for votes to become the best branch.

Keywords: knowledge sharing, knowledge tasit, explicit knowledge, banking services