



DEDENG YUZUMI YANZA
Prof.Andang Sunarto.Ph.D

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

**ANALISIS PELAYANAN *FRONTLINER* DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN NASABAH BANK BSI KCP AMPERA MANNA**



Editor :
Yunida Een Fryanti.M.Si

**ANALISIS PELAYANAN *FRONTLINER* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK BSI
KCP AMPERA MANNA**



Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Serjana Ekonomi(S.E)

OLEH:

DEDENG YUZUMI YANZA

NIM: 1811140180

**PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO**

BENGKULU 2022M/ 1443 H

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang ditulis oleh Dedeng Yuzumi Yanza, NIM 1811140180 dengan judul "Analisis Pelayanan *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Bsi Kcp Ampera Manna" telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Pembimbing I dan Pembimbing II. Oleh karena itu, skripsi ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam Sidang *Munqosyah* Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu.

Bengkulu, Desember 2022

Pembimbing I

Pembimbing II

2/1/23

Prof. Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 197611242006041002

Yunida Een Fryanti, M.Si
NIP. 198106122015032003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Analisis Pelayanan *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Bsi Kcp Ampera Manna”, ditulis oleh Dedeng Yuzumi Yanza, NIM 1811140180, Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam, telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UINFAS) Bengkulu pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 8 Desember 2022 M/15 Rabiul Akhir 1444 H

Dinyatakan LULUS. Telah diperbaiki, dapat diterima, dan disahkan sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Bengkulu, Desember 2022 M

Rabiul Akhir 1444 H

Tim Sidang *Munaqasyah*

Ketua

Sekretaris

Dr. Nurul Hak, MA

NIP. 196606161995031002

Kustin Hartini, MM

NIDN 2002038102

Penguji I

Penguji II

Dr. Nurul Hak, MA

NIP. 196606161995031002

Evan Stiawan, M.M

NIP. 196204081989031008

Mengetahui
Dekan

Dr. H. Supardi, M.Ag

NIP. 196504101993031007

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Dedeng Yuzumi Yanza

NIM : 1811140180

Jurusan/Program Studi : Perbankan Syariah .

Dengan ini saya menyatakan :

1. Skripsi dengan judul “Analisis Pelayanan *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank Bsi Kcp Ampera Manna” adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran, dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, Desember 2022

Yang Menyatakan,



Dedeng Yuzumi Yanza

PERSEMBAHAN

Terima kasih atas karunia-Mu ya Allah SWT yang telah Engkau berikan nikmat kepadaku sehingga aku dapat menyelesaikan skripsi ini dengan iringan do'a yang tulus sebagai balasan saya persembahkan karya sederhana ini kepada:

1. Ayah dan ibu. Ayahku (Zazirahudi), terima kasih sudah menafkahi dan menjadi penopang dalam setiap proses hidupku serta mendoakan setiap langkahku. Ibuku (Ilmi Apriani), terimakasih telah menghadirkanku ke dunia ini dengan nyawa sebagai taruhannya serta yang telah mendidik dan membesarkanku dengan penuh kasih sayang, yang selalu berdoa dan memotivasi demi kesuksesan dan kebahagiaanku.
2. Adikku tersayang Beben Eldian Zeto, yang selalu memberi kekuatan kepadaku untuk menjadi contoh yang baik agar mereka bangga kepadaku.
3. Keluarga besarku, Kakek dan Nenek, paman dan bibik, oom dan cicik, pakde dan bukde serta para saudara sepupuanku yang selalu memberi memotivasi serta membantu dalam menyelesaikan skripsi ini hingga selesai.
4. Dosen pembimbing skripsi bapak Prof. Andang Sunarto. Ph.D dan Yunida Een Fryanti. M.Si Terima kasih atas semua saran, masukan dan pengorbanan waktu bimbingan yang telah diberikan, semoga Allah SWT membalas kebaikan bapak dan ibu dengan amal kebaikan pula.
5. Sahabatku (Ayu Rike Maharani, Gery, Riven, Ades dan Windi). Terimakasih sudah memotivasi serta bertahan untuk bersama hingga akhir perjuanganku dibangku kuliah ini.
6. Teman seperjuanganku (PBS F.18) Terimakasih atas kebersamaan dan kekompakan dalam berbagai ilmu dan pengalaman.
7. Seluruh teman-teman Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Bengkulu angkatan 2018.
8. My green Almamater UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu.

MOTTO

وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مِنْ أَمْرِهِ يُسْرًا ﴿٤﴾

Artinya: Dan barang-siapa yang bertakwa kepada Allah, niscaya Allah menjadikan baginya kemudahan dalam urusannya.

(Q.S At-Talaq (65) : (4))

Proses tidak ada yang instant, maka berusaha, awali dengan niat, kuatkan usaha dan perbanyak doa, Insya Allah akan ada kemudahan dibalik segala urusan, untuk hasil yang lebih yang baik.

(penulis)

Dedeng Yuzumi Yanza

ABSTRAK

ANALISIS PELAYANAN *FRONTLINER* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK BSI KCP AMPERA MANNA

Oleh Dedeng Yuzumi Yanza, NIM. 1811140180

Pembimbing I : Prof.Andang Sunarto.Ph.D dan Pembimbing II :
Yunida Een Fryanti.M.Si

Latar belakang skripsi ini yaitu, membahas analisis *frontliner* terhadap tingkat kepuasan nasabah. Standar Layanan ini dilakukan agar dapat terjalin hubungan yang lebih baik dan kepuasan yang dirasakan nasabah terlihat, serta memberikan sistem layanan yang lebih baik dari bank lainnya. Maka dari itu ada dua persoalan yang dikaji dalam skripsi ini: (1) Bagaimana kualitas pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada bank BSI KCP Ampera Manna, (2) Bagaimana strategi pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan nasabah bank BSI KCP Ampera Manna. Penelitian ini termasuk penelitian jenis lapangan yang menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dari Hasil Penelitian ini di temukan bahwa : (1) Kualitas pelayanan dari pegawai *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan nasabah bank BSI Kcp ampera manna seperti cepat tanggap dalam melayani nasabah, selalu melayani nasabah dengan ramah, berpakaian yang rapi dan memberikan kemudahan kepada nasabah untuk memperoleh informasi, mengakses, dan mendapatkan seputar produk-produk yang ada di bank BSI kcp ampera manna, (2) Strategi pegawai *frontliner* bank syariah indonesia (BSI) kcp ampera manna yaitu berpakaian yang rapih dan bersih, ramah tama, bersikap adil dan tidak membedakan nasabah, cepat tanggap, dan etika. Namun yang perlu diperhatikan kembali dari segi sarana prasarana seperti tempat parkir yang sempit atau tidak memadai yang menjadi perhatian khusus bagi nasabah, sehingga nasabah merasa kurang nyaman.

Kata Kunci: *Pelayanan, frontliner, Kepuasan, Nasabah*

ABSTRACT

FRONTLINER SERVICE ANALYSIS IN IMPROVING CUSTOMER SATISFACTION OF BSI KCP AMPERA MANNA BANK

By Dedeng Yuzumi Yanza, NIM. 1811140180

Mentor I : Prof.Andang Sunarto.Ph.D and Mentor II : Yunida Een
Fryanti.M.Si

The background of this thesis is to discuss frontliner analysis of the level of customer satisfaction. This Service Standard is carried out so that better relationships can be established and the satisfaction felt by customers can be seen, as well as provide a better service system than other banks. Therefore, there are two issues studied in this thesis: (1) How is the quality of frontliner service in increasing customer satisfaction at the BSI KCP Ampera Manna bank, (2) How is the frontliner service strategy in increasing customer satisfaction at the BSI KCP Ampera Manna bank. This research is a field type research that uses a qualitative descriptive method. From the results of this study it was found that: (1) The quality of service from frontliner employees in increasing customer satisfaction at Bank BSI Kcp Ampera Manna such as being responsive in serving customers, always serving customers in a friendly manner, dressing neatly and making it easy for customers to obtain information, access, and obtain information about the products available at the BSI bank kcp ampera manna, (2) the strategy of frontliner employees of the indonesian sharia bank (BSI) kcp ampera manna, namely dressing neatly and cleanly, being friendly, being fair and not discriminating against customers , responsive, and ethical. However, what needs to be considered again in terms of infrastructure, such as a narrow or inadequate parking space, which is a special concern for customers, so that customers feel less comfortable.

Keywords: Service, frontliner, Satisfaction, Customer

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat dan rahmat serta kurunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “Analisis Pelayanan *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Ampera Manna”. Sholawat dan salam semoga tetap limpahkan kepada junjungan kita nabi besar Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memnuhi kebutuhan salah syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjan Ekonomi (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu. Dalam proses penyelesaian penyusunan skripsi ini terdapat bantuan dari berbagai pihak. Dengan demikian, penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih penulis kepada:

1. Prof. Dr. KH. Zulkarnain, M.Pd selaku Rektor UINFAS Bengkulu.
2. Dr. Supardi, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu.
3. Yenti Sumarni M.M selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam UINFAS Bengkulu.
4. Deby Arisandi, MBA selaku coordinator Program Studi Perbankan Syariah UINFAS Bengkulu.

5. Prof.Andang Sunarto.Ph.D selaku pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Yunida Een Fryanti, M.Si selaku pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan arahan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu yang telah mengajarkan dan memberikan ilmu dengan penuh kesabaran.
8. Staf dan Kariawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UINFAS Bengkulu yang telah memberikan pelayanan terbaik dalam hal administrasi.
9. Kedua orang tuaku yang selalu mendoakan kesuksesanku.
10. Kepada seluruh informan yang telah berpartisipasi memberikan informasi mengenai penelitian penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini tentu belumlah sempurna dan masih banyak kekurangan dari berbagai sisi. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna memperbaiki kesempurnaan skripsi ini kedepannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pembacanya.

Bengkulu, _____ M
H

Dedeng Yuzumi Yanza
NIM. 1811140180

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN SAMPUL.....	
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Kegunaan Penelitian	6
E. Penelitian Terdahulu	7
F. Metode Penelitian	13
1. Jenis penelitian	13
2. pendekatan penelitian	14
3. Waktu dan lokasi penelitian	15
4. Informan penelitian	16
5. Sumber dan teknik pengumpulan data	18
6. Teknik analisis data	21
G. Sistematika Penulisan	23

BAB II KAJIAN TEORI

A. Analisis	25
1. Pengertian Analisis pelayanan	25
B. Kualitas	26
1. Definisi Kualitas	26
C. Pelayanan	27
D. Kualitas Pelayanan	35
E. Kualitas Pelayanan Perspektif Islam.....	38
F. Dimensi Kualitas Pelayanan	39
G. Frontliner	43
1. Pengertian <i>Frontliner</i>	43
2. Tugas <i>Fronliner</i>	45
H. Kepuasan Nasabah	56
1. Definisi Kepuasan	56
2. Nasabah	57
3. Pengertian kepuasan nasabah.....	58
4. Pengukuran tingkat kepuasan	61
5. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah	63
6. Faktor – faktor yang menentukan kepuasan nasabah	64
7. Indikator-Indikator kepuasan nasabah	65
I. Kerangka konseptual	68

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Bank Syariah Indonesia KCP Ampera Manna(BSI).....	69
B. Visi dan Misi	73
1.Visi	73
2.Misi	73
C.Lokasi penelitian	74
D. Stuktur Oraganisasi Bank Syariah Indonesia(BSI)	75
E. Produk dan Oprasional	76

F. Tugas Dari Stuktur Bank Syariah Indonesia(BSI)	87
G. Prinsip Utama Operasional Bank Syariah Indonesia(BSI)	89
H. Budaya Kerja Bank Syariah Indonesia(BSI)	90

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	91
B. Pembahasan	104
1. Bagaimana Strategi Pelayanan <i>Frontliner</i>	105
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i>	109

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan.....	111
2. Saran.....	112

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Tabel 1.1 Data Informan	16
Tabel 1.2 Kerangka Pemikiran.....	69
Tabel 1.3 Stuktur Organisasi.....	76

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan perekonomian Nasional kita menunjukkan pertumbuhan ekonomi yang bergerak cepat seiring dengan tantangan yang semakin kompleks oleh karena itu, diperlukan berbagai penyesuaian kebijakan di bidang ekonomi termasuk sektor perbankan baik itu perbankan konvensional maupun perbankan syariah sehingga diharapkan akan dapat memperbaiki dan memperkuat perekonomian Nasional. Perbankan menurut UU Perbankan No. 10 Tahun 1998 pada Pasal 1 ayat 1 merupakan segala sesuatu yang menyangkut tentang bank, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.¹

Perkembangan bank umum syariah dan bank umum konvensional yang membuka cabang syariah juga didukung dengan tetap bertahannya bank syariah pada saat perbankan nasional mengalami krisis cukup parah pada tahun 1998 dan krisis global pada tahun 2008. Sistem bagi hasil perbankan syariah yang diterapkan dalam produk-produk PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. Sistem bagi hasil perbankan

¹Undang-undang Perbankan, UU No. 10 Th. 1998 tentang Perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan Jakarta: Sinar Grafika, 2007, h. 9

syariah yang diterapkan dalam produk-produk PT. Bank Muamalat Indonesia, Tbk. menyebabkan bank tersebut relatif mempertahankan kinerjanya dan tidak hanyut oleh tingkat suku bunga simpanan yang melonjak sehingga beban operasional lebih rendah dari bank konvensional. Berikut tabel kinerja keuangan Bank umum syariah dengan Bank umum konvensional di Indonesia.²

Keberadaan lembaga keuangan syariah merupakan sistem yang telah lama diharapkan oleh sebagian besar masyarakat Indonesia, terutama umat Islam Indonesia. Umat Islam Indonesia merindukan layanan jasa keuangan dan perbankan yang sesuai dengan syariat Islam, khususnya berkaitan dengan pelanggaran praktik riba dan yang lainnya.³

Frontliner harus mampu mempelajari perilaku konsumen secara spesifik, yang bertujuan agar frontliner dapat mengetahui tingkah laku, kebiasaan, serta karakteristik konsumen. Berdasarkan informasi tersebut, *frontliner* harus menyusun strategi dan program loyalitas untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan serta keinginan pelanggan. Keandalan sistem pelayanan sering menjadi penentu kepercayaan nasabah terhadap bank. Produk dan jasa perbankan yang ditawarkan oleh berbagai bank bisa jadi sama, tetapi perbedaan dapat ditunjukkan melalui cara yang

²<http://E-Journal.stie-aub.ac.id> (Diakses pada Tanggal 25 September 2017, Pkl. 14.32)

³Ismail, Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2010, h. 2-4

diterapkan oleh bank dalam melayani nasabah. Dunia perbankan menyadari betapa pentingnya memperoleh dan mempertahankan kepercayaan nasabah bagi keberhasilan bisnis bank.⁴

Seperti yang kita ketahui bahwa di era sebelum tahun 1980, faktor pelayanan nasabah atau pelanggan kurang mendapat perhatian dari berbagai perusahaan. Pelayanan kepada nasabah masih dianggap sepele dan tidak dipedulikan dengan anggapan nasabah yang membutuhkan perusahaan. Seiring dengan berkembangnya perekonomian Indonesia khususnya dan global umumnya serta kemajuan pola pikir dan perilaku masyarakat, pola seperti di atas menjadi semakin ditinggalkan. Kemajuan ekonomi telah mengakibatkan tingkat persaingan menjadi semakin tinggi sehingga perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada pelangganlah yang akan memperoleh simpati.⁵

Menurut Kasmir, SE., MM. peranan *customer service* adalah mempertahankan nasabah lama agar tetap setia menjadi nasabah kita melalui pembinaan hubungan yang lebih akrab dengan nasabah. Dan juga berusaha untuk mendapat kan nasabah baru untuk melalui berbagai

⁴Sentot Imam Wahjono, Manajemen Pemasaran Bank, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), h.178

⁵Kasmir, Etika Customer Service, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011),h.5

pendekatan juga meyakinkan nasabah tentang kualitas produk yang dimiliki.⁶

Oleh sebab itu, layanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi produk atau jasa, pelanggan (dan bukan produsen atau penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan. Tantangannya, penilaian konsumen terhadap kinerja layanan yang diterima bersifat subyektif, karena tergantung persepsi masing masing individu.⁷

Dengan adanya penelitian ini, maka bisa dijadikan pertimbangan apakah sudah sesuai dengan pandangan masyarakat tentang pelayanan *frontliner* yang diharapkan oleh nasabah atau belum, sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh bank untuk meningkatkan kualitas pelayanan, citra bank dan nilai nasabah.

Berdasarkan keterangan atau uraian di atas maka penulis melakukan penelitian atau membahas analisis *frontliner* terhadap tingkat kepuasan nasabah. Standar Layanan ini dilakukan agar dapat terjalin hubungan yang lebih baik dan kepuasan yang dirasakan nasabah terlihat, serta memberikan sistem layanan yang lebih baik dari bank

⁶Kasmir, Pemasaran Bank Jakarta: kencana, 2005, h.201

⁷Fandy Tjiptono. Service Management Mewujudkan Layanan Prima, (Yogyakarta: Alfabeta, 2012), h.157

lainnya. Dan ini disebabkan bahwa setiap bank sudah memiliki standar layanan masing-masing yang dibuat oleh instansi atau lembaga masing-masing. Untuk itu penulis tertarik untuk meneliti atau menganalisis lebih lanjut hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan kenyamanan nasabah tersebut dan mengungkapkan pada sebuah laporan atau karya tulis atau Skripsi dengan judul "**Analisis Pelayanan *frontliner* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Ampera Manna**".

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana strategi pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan nasabah bank BSI KCP Ampera Manna?
2. Bagaimana kualitas pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada bank BSI KCP Ampera Manna?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan nasabah bank BSI KCP Ampera Manna.

2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan nasabah bank BSI KCP Ampera Manna.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Secara Teori

Penelitian ini diharapkan akan membahas masalah-masalah yang akan menghasilkan pemahaman yang baru mengenai bagaimana pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan nasabah bank BSI KCP Ampera Manna .

2. Secara Praktis

- a. Bagi Penulis

Meningkatkan pemahaman penulis dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diajarkan oleh akademik serta membangun relasi dan melihat peluang akan informasi kesempatan kerja ditempat yang bersangkutan.

- b. Bagi Kampus

Dapat dijadikan referensi penelitian di fakultas ekonomi dan bisnis islam khususnya bagi program studi Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu. Dan dapat dijadikan sebagai rujukan mahasiswa Perbankan Syariah

selanjutnya apabila ingin meneliti permasalahan dengan kasus yang berbeda.

c. Bagi Bank

Sebagai bahan pertimbangan dan masukan dalam melaksanakan kegiatan yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan *frontliner* dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah.

E. Penelitian Terdahulu

1. Skripsi dari Afriliyani berjudul tentang "***Peranan Costumer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Pada PT Bank Sumut Syariah Cabang Pembantu Hamparan Perak***" Hasil dari penelitian afriliyani adalah strategi pelayanan *customer service* terhadap nasabah dilakukan oleh karyawan perbankan dengan menerapkan beberapa cara, yaitu dengan bersikap ramah, komunikatif dan name tag yang selalu diperlihatkan. Beberapa kendala yang biasa dihadapi Bank Syariah yaitu dengan masalah jaringan atau koneksi internet yang belum maksimal sehingga memperlambat proses transaksi di bank tersebut. Bersikap ramah terhadap nasabah agar nasabah tersebut merasakan kenyamanan ketika melakukan aktifitas yang berhubungan dengan perbankan seperti pembukaan rekening baru, konsultasi tentang produk dan keluhan lainnya. Dengan demikian berdasarkan hasil penelitian ini

diharapkan kepada customer service Bank Sumut Syariah Cabang Pembantu Hampan Perak dapat meningkatkan pelayanan yang baik terhadap nasabah.⁸

Sedangkan penelitian ini membahas tentang ***“Analisis Pelayanan Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Ampera Manna”***.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Afriliyani adalah sama-sama menggunakan metode data kualitatif dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Afriliyani adalah penelitian ini berfokus pada analisis pelayanan frontliner dalam meningkatkan kepuasan nasabah bank bsi kcp Ampera Manna .sedangkan penelitian Afriliyani lebih berfokus kepada peran *customer service* dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah.

2. Skripsi dari Febi Rizki Suryani Lubis berjudul tentang ***“Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Frontline Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumut KCP Syariah Hm. Joni Medan”***
Skripsi Feby Rizki Suryani Lubis bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan SOP (standar operasional prosedur) frontliner pada Bank Sumut KCP

⁸ Afriliyani, "peranan customer service dalam meningkatkan mutu pelayanan nasabah pada pt bank Sumut syariah cabang pembantu hampan perak", universitas Islam negeri Sumatera Utara Medan, program studi D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, 2019.

Syariah Hm. Joni Medan, dan bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap *SOP (standar operasional prosedur) frontliner*. Adapun metode penelitian yaitu penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan yang dilakukan melalui wawancara. *Frontliner* terdiri dari *Teller* dan *Customer Service* atau bagian depan yang berhadapan langsung dengan nasabah. Dalam melayani nasabah *frontliner* dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik, Pada Bank Sumut KCP Syariah Hm. Joni sudah menerapkannya baik dari segi penampilan maupun segi pelayanan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur dibank tersebut. Dan dari tingkat kepuasan nasabah di Bank Sumut KCP Syariah Hm. Joni Medan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan *Teller* dan *Customer Service* nya, dapat dilihat dari meningkatnya jumlah nasabah setiap tahun nya yang menggunakan produk bank syariah.⁹

Sedangkan penelitian ini membahas tentang ***“Analisis Pelayanan Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Ampera Manna”***.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian feby rizki suryani lubis adalah sama-sama meneliti tentang

⁹feby rizki suryani lubis, "penerapan sop standar operasional prosedur frontliner dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada bank sumut kcp syariah hm. joni medan", universitas islam negeri sumatera utara medan, program studi d-iii perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam, 2018

frontliner dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada bank syariah. dan persamaan kedua penelitian ini sama-sama membahas pelayanan *frontliner* pada bank syariah.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian feby rizki suryani lubis adalah penelitian ini membahas tentang analisis pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan nasabah bank bsi kcp Ampera Manna. sedangkan penelitian feby rizki suryani lubis lebih berfokus pada penerapan SOP (standar operasional prosedur) *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada bank sumut kcp syariah hm. joni medan.

3. Skripsi dari Tri Rahayu berjudul tentang "***Analisis Kualitas Pelayanan Frontliner Pada Nasabah PT Bank BNI Syariah Kc Panorama Bengkulu***". Hasil penelitian Tri Rahayu mendapatkan hasil observasi yang dilakukan banyaknya nasabah yang mengeluh terkait dengan antrian yang lama, kemudian ruang tunggu yang kecil dan tidak nyaman dan lamanya waktu transaksi. Berdasarkan hasil observasi peneliti di beberapa bank bahwasanya nasabah mengeluhkan hal-hal semacam itu, dari keluhan nasabah.¹⁰

Sedangkan penelitian ini membahas tentang "***Analisis Pelayanan Frontliner Dalam Meningkatkan kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Ampera Manna***".

¹⁰Tri Rahayu "Analisis Kualitas Pelayanan Frontliner Pada Nasabah PT Bank BNI Syariah Kc Panorama Bengkulu", Fis Unived, 2018.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Tri Rahayu adalah sama-sama membahas tentang pelayanan *Frontliner* pada bank syariah.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Tri Rahayu adalah penelitian ini berfokus pada analisis pelayanan frontliner dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian Tri Rahayu lebih berfokus membahas tentang kualitas pelayanan *frontliner* pada nasabah.

4. Skripsi dari Ema Fitria berjudul tentang ***"Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Mataram"***. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam memberikan kepuasan nasabah pada bank syariah indonesia cabang mataram ¹¹

Sedangkan penelitian ini membahas tentang ***"Analisis Pelayanan Frontliner Dalam Meningkatkan kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Ampera Manna"***.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Ema Fitria adalah sama-sama membahas tentang kepuasan nasabah.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Ema Fitria adalah penelitian Ema Fitria membahas tentang kualitas

¹¹ Ema Fitria, *"Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Mataram"*, Universitas Muhammadiyah Mataram, 2022

pelayanan terhadap kepuasan nasabah sedangkan penelitian ini membahas tentang pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

5. Skripsi Betria Rahayu Mudiyani berjudul tentang "***Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Frontliner Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Bri) Syariah Kantor Cabang Purwokerto***" Penelitian Betria Rahayu Mudiyani hasil penelitian ini, strategi yang diterapkan BRI Syariah Purwokerto untuk meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* yaitu dengan mengadakan pelatihan berupa role-play, mengadakan test online berupa test product knowledge, dan sharing per divisi bagian operasional setiap hari rabu.¹²

Sedangkan penelitian ini membahas tentang "***Analisis Pelayanan Frontliner Dalam Meningkatkan kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Ampera Manna***".

Persamaan penelitian ini dengan penelitian Betria Rahayu Mudiyani adalah sama-sama membahas tentang pelayanan *frontliner*.

Perbedaan penelitian ini dengan Betria Rahayu Mudiyani adalah penelitian Betria Rahayu Mudiyani berfokus pada strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner*. sedangkan penelitian ini lebih

¹² Betria Rahayu Mudiyani, "*Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Frontliner Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Bri) Syariah Kantor Cabang Purwokerto*", Institut Agama Islam Negeri (Iain) Purwokerto, 2017

berfokus kepada membahas Analisis Pelayanan *frontliner* Dalam Meningkatkan kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Ampera Manna.

F. Metode Penelitian

Metodologi penelitian adalah cara alamiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis. Rasional berarti kegiatan penelitian dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia. Empiris berarti cara-cara yang dilakukan dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sedangkan sistematis berarti proses yang digunakan dalam penelitian menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis.¹³

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian dalam penelitian ini termasuk penelitian lapangan atau biasa dikenal dengan penelitian (*Field Research*). Karena untuk mendapatkan informasi dengan cara mengadakan wawancara langsung kepada *Frontliner* Bank BSI KCP Ampera Manna.

¹³Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, (Bandung: Alfabeta, 2014), h.2

3. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif, penelitian kualitatif merupakan salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan dari orang-orang yang diamati atau penelitian yang menggambarkan suatu masalah atau suatu kejadian. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam penelitian status kelompok manusia atau objek situasi dan kondisi. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan mengenai situasi atau kejadian yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman secara sistematis dan akurat. Adapun ciri-ciri penting penelitian deskriptif adalah sebagai berikut:¹⁴

- a. Bertujuan memecahkan masalah-masalah aktual yang muncul yang dihadapi sekarang.
- b. Bertujuan mengumpulkan data atau informasi, untuk disusun, dijelaskan dan dianalisis.

Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian dengan berkunjung langsung ke Bank BSI KCP Ampera Manna sebagai tempat dijadikan penelitian.

¹⁴ Nasir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003), h .7

4. Waktu Dan Lokasi Penelitian

a. Waktu

Waktu pelaksanaan penelitian ini berlangsung selama kurang lebih 6 (enam) bulan Mulai dari 7 Mei sampai dengan 7 Oktober 2022. Priode itu dimulai dari observasi awal ke lokasi, pembuatan dan bimbingan proposal, sampai dilakukannya penelitian mulai dari tanggal 7 September sampai 7 Oktober.

b. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan di laksanakan di kantor Bank BSI KCP Ampera Manna Jl.Jend. Sudirman,Ps .Mulia,Kec.ps mann kab. Bengkulu selatan,bengkulu 38511. Alasan peneliti memilih lokasi tersebut tidak terlepas dari tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan nasabah bank BSI Kcp ampera manna.

5. Informan Penelitian

Informasi penelitian adalah sesuatu baik orang, benda, ataupun lembaga (organisasi) yang sifat atau keadaannya diteliti. Ada 8 yang menjadi informasi dalam penelitian ini yaitu 1 *customer service*, 1 *teller*, 1 *security* dan 5 Nasabah bank BSI KCP Ampera Manna.

Tabel 1.1 Data Informan

No	Nama	Jenis Kelamin	Jabatan	Alamat
1	Yeni Adianti	Perempuan	<i>Costumer service</i>	SMKN 1 Bengkulu selatan Jl .a.Yani ibul manna, ibul kec.kota manna keb.bengkulu selatan
2	Annisa Dwi rahayu	Perempuan	<i>Teller</i>	Jl.sekundang kec.kota manna.kab.bengkulu selatan
3	Doni Kurniawan	Laki-Laki	<i>Security</i>	Jl.padang niur Kec.kota manna kab.bengkulu selatan
4	Bogi Rio	Laki-Laki	Nasabah	Desa pajar bulan, Kec.seginim, Kab.bengkulu

				selatan
5	Fitriani	Perempuan	Nasabah	Desa sukaraja, Kec.seginim, Kab.bengkulu selatan
6	Aan Saputra	Laki-laki	Nasabah	Desa tanjug aur , Kec.bunga mas, Kab.bengkulu selata
7	Asran Asmara	Laki-laki	Nasabah	Kelurahan pagar dewa ,Kec kota manna ,Kab.bengkulu selatan
8	Sepni Abuti	Perempuan	Nasabah	Jl .a.Yani ibul manna, ibul kec.kota manna keb.bengkulu selatan

Sumber: Data Pegawai *Frontliner* dan Nasabah Bank Bsi Kcp Ampera Manna, 2022

6. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data

a. Sumber data yang digunakan ada dua macam yaitu:

1. Data Primer

Data Primer adalah data yang asli dan dikumpulkan sendiri oleh peneliti sebagai alat jawab rumusan masalah penelitian .yang mana diperoleh peneliti secara langsung dari sumber asli tanpa melalui perantara yaitu dengan cara mewawancarai *customer service, teller, security* dan nasabah bank Bsi Kcp Ampera Manna. Pengambilan data primer bertujuan untuk mendapatkan informasi langsung dari sumbernya terkait dengan hal-hal yang dibutuhkan peneliti.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang telah tersedia sehingga tinggal mencari dan mengumpulkannya. Adapun data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu brosur, buku, jurnal, artikel, dan karya ilmiah lainnya yang terkait dengan tujuan penelitian.

b. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan bagian yang sangat urgen dari penelitian ini adalah, observasi, wawancara, dokumentasi. Data yang dikumpulkan harus dimiliki sifat/syarat tertentu.

Sehingga tidak menyimpang dari permasalahan yang ada. Syarat tersebut antara lain:

1. Akurat artinya harus mencerminkan atau sesuai dengan keadaan sebenarnya;
2. *Up to date* artinya harus tepat waktu;
3. Komprehenship artinya harus dapat mewakili;
4. Relevan artinya harus ada hubungan dengan masalah yang akan diselesaikan;
5. Memiliki kesalahan kecil artinya memiliki tingkat ketelitian yang tinggi.

Untuk mengumpulkan data dari objek penelitian, penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui sesuatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.¹⁵

Menurut Nana Sudjana observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti.¹⁶ Teknik observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis fenomena-fenomena yang diselidiki. Dalam arti yang luas, observasi

¹⁵Abdurrahman Fatoni, Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi (Jakarta:Rineka Cipta,2011), h.104

¹⁶Nana Sudjana, Penelitian dan Penilaian (Bandung: Sinar Baru,1989),h.84

sebenarnya tidak hanya terbatas pada pengamatan yang dilaksanakan baik secara langsung maupun tidak langsung.¹⁷Dari pengertian di atas metode observasi dapat dimaksudkan suatu cara pengambilan data melalui pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada dilapangan.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancara.

Menurut sutrisno hadi wawancara adalah metode pengumpulan data dengan jalan tanya jawab sepihak yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan kepada tujuan penelitian.¹⁸ Dalam metode ini, penyusun menggunakan sistem wawancara yang bebas namun terkontrol. Dengan kata lain, wawancara dilaksanakan dengan bebas, yang sesuai apa yang diinginkan oleh interview kepada interviwer namun mengarah dalam pembicaraannya. Penulis menggunakan metode ini

¹⁷Singarimbun Masri dan Efendi Sofran, Metode Penelitian Survey(Jakarta:LP3ES,1995),h.46

¹⁸ Sutrisno Hadi, Metodologi Research, Ed. Rev (Yogyakarta: Andi, 2014), h. 218.

lebih mudah mengajukan pertanyaan kepada informan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi sebagai metode pengumpulan data adalah pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa.¹⁹ Kegiatan dokumentasi pada penelitian dilakukan dengan Mencatat secara langsung hasil jawaban dari narasumber pada saat wawancara dan mengambil gambar atau foto pada saat melakukan penelitian.

7. Teknik Analisis Data

a. Pengertian Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif adalah aktivitas yang dilakukan secara terus menerus selama penelitian berlangsung. Dimulai dari pengumpulan data sampai pada tahap penulisan laporan. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dan analisis data bukanlah dua hal yang terpisah melainkan dilakukan secara bersamaan.²⁰

¹⁹Ahmad Tanzen, *Metodelogi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011), h.92

²⁰Afrizal, *Metode Penelitian Kualitatif*. h.173

b. Proses Analisis Data

Proses analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan dan setelah selesai dilapangan. Adapun langkah-langkah penelitian kualitatif dalam analisis data di bagi kedalam tiga tahap, yaitu:

1) Reduksi Data

Reduksi data yaitu proses berupa membuat singkatan, memasukkan tema dan membuat batasan-batasan permasalahan. Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang mempertegas, memperpendek dan membuat fokus sehingga kesimpulan akhir dapat dilakukan.

2) Penyajian Data (*Display Data*)

Salah satu rangkaian organisasi informasi yang memungkinkan kesimpulan riset yang dapat dilakukan. Dengan melihat penyajian data, penelitian akan mengerti apa yang akan terjadi dalam bentuk utuh. Langkah selanjutnya setelah reduksi data adalah penyajian data (*display data*).

3) *Conclusion Drawing* (Kesimpulan)

Dari awal pengumpulan data, peneliti harus sudah mengerti apa arti dari hal-hal yang ia temui dengan melakukan pencatatan data. Data yang terkumpul dianalisis secara kualitatif untuk ditarik kesimpulan.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berguna untuk memudahkan proses kerja dalam penyusunan proposal tugas akhir ini serta mendapatkan gambaran dan arah penulisan yang baik dan benar. Secara garis besar proposal tugas akhir ini di bagi menjadi 5 bab yang masing-masing terdiri dari:

BAB I PENDAHULUAN, pada bagian ini menerangkan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, penelitian terdahulu, metode penelitian, sistematika penelitian.

BAB II KAJIAN TEORI, pada bagian ini penulis menjelaskan tentang pelayanan, *frontliner*, kepuasan nasabah.

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN, pada bab ini penulis memberikan gambaran umum BSI KCP Ampera Manna Bengkulu selatan, mulai dari Sejarah Bank BSI Kcp Ampera Manna, visi dan Misi Bank BSI Kcp Ampera manna, lokasi, Struktur organisasi Bank BSI Kcp Ampera Manna, Serta produk yang dimiliki Bank Syariah indonesia(BSI), tugas dari struktur Bank Syariah Indonesia,

prinsip Utama Operasional Bank Syariah Indonesia dan Budaya Kerja Bank Syariah Indonesia.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN, pada bab ini berisi tentang hasil penelitian Bagaimana kualitas pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada bank BSI KCP Ampera Manna dan bagaimana strategi pelayanan frontliner dalam meningkatkan kepuasan nasabah bank BSI KCP Ampera Manna

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN, pada bab ini berisi kesimpulan dan saran, dimana kesimpulan merupakan penyajian secara singkat apa yang diperoleh dari pembahasan, serta saran merupakan anjuran yang di berikan penulis kepada pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian dan berguna bagi penelitian selanjutnya.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Analisis

1. Pengertian Analisis Pelayanan

Analisis dalam kamus Bahasa Indonesia adalah Penyelidikan terhadap suatu peristiwa (perbuatan) untuk mengetahui keadaan yang sebenarnya (sebab musabab) dimana penguraian suatu pokok atau berbagai bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti secara keseluruhan. Menurut Komaruddin analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu, Menurut Harahap analisis adalah memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi unit terkecil.²¹

Sedangkan analisis pelayanan adalah mengumpulkan, mengevaluasi dan mengorganisasi informasi tentang sesuatu pekerjaan-pekerjaan dalam suatu perusahaan. pelayanan merupakan upaya untuk membantu, menyediakan atau mengurus keperluan orang lain yang

²¹ Yuni Septiani, Edo Arribe, Risnal Diansyah, Analisis Kualitas Layanan Sisteminformasi Akademik universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan pengguna menggunakan Metode Sevqual, Jurnal: teknologi dan open source, VOL. 3 No. 1, Juni 2020 : 131 – 143, E-ISSN : 2622-1659, P-ISSN : 2655-7592

mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sehingga setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan nasabah dapat terpenuhi.

B. Kualitas

1. Definisi Kualitas

berdasarkan sudut pandang tiga pakar kualitas tingkat internasional, yaitu antara lain:²²

- a. *Deming* mendefinisikan kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen
- b. *Crosby* mempersepsikan kualitas sebagai nihil cacat, kesempurnaan dan kesesuaian terhadap persyaratan.
- c. *Juran* mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian terhadap spesifikasi, jika dilihat dari sudut pandang produsen.

Kualitas adalah totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan atau jasa) yang menunjang kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dispesifikasikan. Kualitas seringkali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau

²² Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Jakarta: Ekonisia, 2005), h. 7.

kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan.²³

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya yang memenuhi atau melebihi harapan.²⁴ Kualitas ialah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Ini jelas merupakan definisi kualitas yang berpusat pada konsumen, seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.²⁵

C. Pelayanan

a. Pengertian Pelayanan

Pelayanan adalah kemajuan teknologi mengakibatkan persaingan yang ketat untuk memperoleh dan mempertahankan nasabah. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan mampu mendapat kepercayaan dari pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan

²³ Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002), h. 181.

²⁴ Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Banyumedia Publishing, 1996), h. 259.

²⁵ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2009), h. 121.

mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.²⁶

Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.²⁷

Pelayanan ialah suatu tindakan kerja yang dilakukan seseorang atau orang lain berkesediaan untuk bekerja dan bertindak, penggunaan, bantuan, dan pemberitahuan atau publikasi.²⁸

Pelayanan pelanggan menurut Kotler ialah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun²⁹ Pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.³⁰

²⁶Rambat Lupioyoadi, *Manajemen Pemasaran jasa* (Jakarta : Salemba Empat, 2001), h.144

²⁷ Boediono, *Teori Pertumbuhan Ekonomi*, (Yogyakarta: BPFE, 1999), h. 60.

²⁸ Nurullita Fitria, "Tingkat Kepuasan Muzaki Terhadap Pelayanan Jasa Lembaga Amil Zakat (Studi Lembaga Amil Zakat Al Azhar Peduli Umat Jakarta)" (Skripsi S1 Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2009), h.37.

²⁹ Philip Kotler dan Kevin Lane Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jilid 1. Penerjemah Drs.Jaka Wasana, MSM (Jakarta: Erlangga, 1999), h.83.

³⁰ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang:Bayu Media, 2005), h.260.

b. Manfaat Pelayanan

Pelayanan selain memiliki tujuan yakni memberikan kepuasan kepada pelanggan juga memiliki manfaat, antara lain:

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu
- 2) Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- 3) Mendapatkan kualitas produk atau jasa yang lebih baik dan terjamin
- 4) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- 5) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

c. Dasar-Dasar Layanan Nasabah

Dasar-dasar pelayanan nasabah yang perlu dikuasai oleh seorang petugas sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter masing-masing nasabah beragam. Dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti alah:

- 1) Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha

menyebutkan nama jika sudah kenal.

- 4) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- 5) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukan kemampuannya.
- 6) Tidak menyela dan memotong pembicaraan.
- 7) Mampu meyakinkan nasabah serta mampu memberikan kepuasan.
- 8) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
- 9) Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.³¹

d. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik

Pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri. Dalam hal ini, bank menggunakan kriteria untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik yang didorong oleh beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Ciri-ciri pelayanan yang baik, antara lain sebagai berikut:

1) Sarana *Physic*

Sarana *Physic* terdiri dari dua unsur yaitu tersedianya karyawan yang baik dan

³¹ Hiliyati Min Ummaya, "Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Berbasis Pelayanan (Studi kasus padaKS-BMT Masjid al-Azhar Jakarta),"(Skripsi S1 Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2009), h.15.

tersedianya sarana dan prasarana yang baik. *Customer Service Officer* yang baik harus ramah, sopan, menarik, cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar, karena kenyamanan nasabah sangat tergantung dari *Customer Service Officer* yang melayaninya.

2) Tanggung Jawab

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan, *Customer Service Officer* harus mampu bertanggung jawab melayani setiap nasabah dari awal hingga selesai. Nasabah akan merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggung jawab dari *Customer Service Officer* tersebut. Apabila ada nasabah yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadi citra yang buruk bagi bank. Nasabah yang tidak puas tersebut selalu membicarakan hal-hal yang negatif tentang bank, dan biasanya suatu keburukan akan lebih cepat berkembang dari pada kebaikan.

3) Responsif

Seorang *Customer Service Officer* harus mampu melayani secara cepat dan tepat. Dalam melayani nasabah, *Customer Service Officer* harus melakukannya sesuai prosedur

layanan yang ditetapkan bank. Layanan yang diberikan harus sesuai jadwal dan jangan membuat kesalahan (sesuai prosedur bank dan keinginan nasabah).

Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu, namun karyawan juga harus pandai mengatur waktu dan jangan berbicara hal-hal diluar konteks pekerjaan secara berlebihan pada saat melayani nasabah. Sedangkan melayani secara tepat artinya jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan. Proses yang terlalu lama dan berbelit-belit akan membuat nasabah menjadi tidak betah dan malas berhubungan kembali.

4) Komunikatif

Mampu berkomunikasi artinya *Customer Service Officer* harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Selain itu, *Customer Service Officer* harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti.

5) Keamanan

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya *Customer Service Officer* harus menjaga kerahasiaan informasi data nasabah, terutama yang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Dalam perusahaan perbankan kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi. Bank tidak boleh sembarangan memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang. Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada bank.

6) Kecakapan

Untuk menjadi *Customer Service Officer* yang khusus melayani nasabah, *Customer Service* harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tertentu. Karena tugas *Customer Service Officer* harus didik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuan untuk menghadapi nasabah maupun kemampuan dalam bekerja.

7) Pemahaman Berusaha Memahami Kebutuhan Nasabah

Artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah.

Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara tepat.

8) Kredibilitas

Kepercayaan calon nasabah kepada bank mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah bank yang bersangkutan. Kepercayaan merupakan ujung tombak bank. Sekali pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah, maka akan menimbulkan kepercayaan kepada nasabah tersebut. Karena meningkatkan kepercayaan lebih berat dari pada mempertahankan kepercayaan yang sudah diberikan.

9) Keramahan

Keramahan adalah sikap positif dan perilaku terhormat yang harus ditunjukkan kepada setiap nasabah. Karyawan bank harus menjalin kermahan dan keakraban kepada nasabah, agar nasabah merasa senang dan nyaman ketika berhadapan dengan karyawan bank.

10) Hubungan

Masing-masing bagian dalam bank harus memiliki kemudahan akses dalam berkomunikasi dengan nasabahnya.

D. Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu fungsi perbankan maka sudah seharusnya itu dilakukan secara berkualitas oleh bank-bank. Menurut J. Supranto kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.³²

Pelayanan adalah pemberian jasa dari suatu pihak ke pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tama, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

Pelayanan adalah suatu proses, yaitu sisi pelayanan yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan lancar, tepat mengenai sasaran dan memuaskan bagi pihak yang harus dilayani.³³

Pelayanan menurut bahasa adalah perbuatan, yaitu perbuatan untuk menyediakan segala yang diperlukan orang

³²lorry priska klavert "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pt. bank rakyat indonesia (persero) tbk. unit politeknik" politeknik negeri manado, program studi manajemen bisnis, jurusan administrasi bisnis, 2015.

³³juairiah, pengaruh kualitas layanan front liner terhadap tingkat kepuasan pelayanan nasabah pada pt. bank sumselbabel syari'ah cabang Palembang, jurnal ekonomi dan bisnis: fakultas ekonomi dan bisnis umpalembang, muqtashid, vol. i, no. 01, edisi maret 2016, h.31

lain atau pelanggan.³⁴ Sedangkan menurut istilah terdapat beberapa defenisi, antara lain :

- a. Pelayanan adalah proses penemuan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang berlangsung.³⁵
- b. Pelayanan pelanggan Menurut Kotler ialah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun.³⁶
- c. Menurut Wyckof, pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.

Maka pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi pelayanan, yakni jasa yang diharapkan dan jasa yang dipersepsikan. Maka pelayanan berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Sehingga pelayanan perbankan dapat diartikan kegiatan bank dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga

³⁴Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa DEBDIBUD, Kamus Umum Bahasa Indonesia (Jakarta, Balai Pustaka, 1990), h.115

³⁵Moenir, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, (Jakarta : Bumi Aksara, 2002).

³⁶Philip Kotler dan Kevin Lane Kotler, Manajemen Pemasaran Jilid I. Penerjemah Drs. Jaka Wasana. MSM (Jakarta : Erlangga, 1999), h.83

pada akhirnya diharapkan dapat menciptakan kepuasan bagi nasabah itu sendiri.

Pemahaman terhadap kualitas pelayanan memberikan arti penting bagi terwujudnya suatu pelayanan yang unggul. Layanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah layanan yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan, misalnya proses pengenalan produk secara baik terhadap konsumen. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi harapan pelanggan. Keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat. Ini jelas merupakan definisi kualitas yang berpusat pada pelanggan. Kita dapat mengatakan bahwa seorang penjual telah memberikan kualitas bila produk atau pelayanan penjual memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Sebuah perusahaan yang hampir selalu memuaskan kebanyakan kebutuhan pelanggannya disebut perusahaan yang berkualitas.³⁷

³⁷Fandy Tjiptono, Pemasaran Jasa (Malang, Bayu Media, 2005), h.260

E. Kualitas Pelayanan Perspektif Islam

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tertulis dalam al-Qur'an surat Al-Baqarah (2) : (267) sebagai berikut :

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ
وَلَا تَتَّبِعُوا الْخَيْبَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا
أَنَّ اللَّهَ عَنِّي حَمِيدٌ ٢٦٧

Artinya: “Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu menafkahkan daripadanya, Padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata terhadapnya. dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji.”(Q.S Al-Baqarah(2) : (267).³⁸

Dimensi daya tanggap berkenaan dengan kesediaan atau kemauan pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan. Kecepatan dan ketepatan pelayanan berkenaan dengan *profesionalitas*. Dalam arti seorang pegawai yang

³⁸ Dapertemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, (Bandung:Diponogoro,2010)
h 45

profesional dirinya akan dapat memberikan pelayanan secara tepat dan cepat. *Profesionalitas* ini yang ditunjukkan melalui kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, seorang dikatakan profesional apabila dirinya bekerja sesuai dengan keahlian atau kemampuannya.

F. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman ada 5 (lima) dimensi dalam menentukan kualitas pelayanan dengan singkatan TERRA yaitu .³⁹

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b. *Emphaty* (Empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami

³⁹lorry priska klavert "pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pt. bank rakyat indonesia (persero) tbk. unit politeknik" politeknik negeri manado, program studi manajemen bisnis, jurusan administrasi bisnis, 2015. h. 11-12

keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

- c. *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- d. *Responsiveness* (Ketanggapan) yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- e. *Assurance* (Jaminan dan Kepastian) yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

Pelayanan atau jasa yang diberikan kepada nasabah memiliki 4 karakteristik, seperti yang dikemukakan oleh kotler sebagai berikut:⁴⁰

1) Tidak Berwujud (*Intangibility*)

Artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, diraba, didengar atau dicium, sebelum dibeli. Maksudnya orang yang menggunakan jasa tersebut yang mampu merasakan, sedangkan orang yang tidak menggunakan tetapi hanya bisa menduga dengan berdasarkan harga, orang atau peralatan yang bisa dilihatnya itu tidak mampu merasakan.

2) Tidak Dapat Dipisahkan (*Inseparability*)

Artinya jasa yang tergantung pada siapa yang memberikan, kapan, dimana, dan bagaimana jasa itu diberikan. Maksudnya jasa hanya dapat bernilai apabila terjadi interaksi antara penyedia dengan pelanggan yang juga merupakan fitur paling khusus dalam pemasaran jasa.

3) Mudah Berubah (*Variability*)

Artinya jasa tergantung pada siapa yang memberikan, demikian pada kapan dimana dan bagaimana jaa itu diberikan. Maksudnya jasa

⁴⁰Philip Kotler dan Gary Amstrong, Dasar Dasar Pemasaran, Jilid II(Jakarta : Prenhallindo, 1996), h.368-369

yang dirasakan oleh pelanggan akan berbeda-beda tergantung siapa yang memberikan baik dari segi waktu, tempat dan cara penyampaian jasa tersebut.

4) Tidak Tahan Lama (*Perishability*)

Artinya jasa tidak dapat disimpan untuk dijual atau digunakan pada waktu yang akan datang. Maksudnya jasa tidak dapat ditangguhkan penggunaannya, karena permintaan yang cenderung berfluktuasi atau berubah-ubah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah keadaan dari suatu produk atau jasa yang menunjukkan kemampuan dalam bentuk aktifitas yang diberikan oleh suatu pihak yang berkonsumsi bersamaan dengan produksi tanpa menghasilkan kepemilikan atas apapun akan tetapi mampu memberikan nilai tambah dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

G. *Frontliner*

1. Pengertian *Frontliner*

Frontliner adalah karyawan atau pegawai bank yang berhadapan langsung dengan nasabah serta melayani segala apa dibutuhkan nasabah yang terdiri dari *Teller*,

*Customer Service, dan security.*⁴¹ *Frontliner* adalah sebuah kategori pekerjaan dalam suatu perusahaan biasanya perbankan dan jasa lainnya. Secara umum *frontliner* bertugas untuk melayani customer secara langsung. Jabatan dalam kategori frontliner bisa meliputi: *customer service, teller, dan security*. Tugas *frontliner* seorang *frontliner* bank secara umum adalah memberikan informasi dengan jelas dan lengkap kepada nasabah dari suatu bank. Fungsi *frontliner* adalah menjadi garda depan dari suatu perbankan yang bersentuhan langsung dengan nasabah maupun calon nasabah, oleh karena itu diharapkan selalu memberikan kesan yang menarik setiap waktu. Seorang *frontliner* juga dituntut untuk selalu memberikan kesan terbaik kepada pelanggan, memiliki kemampuan informatif kepada nasabah, berpenampilan menarik, mampu bekerja sama dengan tim maupun berkerja sendirian, memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik dan jelas. Dalam dunia perbankan, *frontliner* merupakan sebuah kategori dari fungsi jabatan pekerjaan di bank itu sendiri. Jenis posisi/jabatan yang dapat

⁴¹juairiah, pengaruh kualitas layanan front liner terhadap tingkat kepuasan pelayanan nasabah pada pt. bank sumselbabel syari'ah cabang Palembang, jurnal ekonomi dan bisnis: fakultas ekonomi dan bisnis umpalembang, muqtashid, vol. i, no. 01, edisi maret 2016, h.30

dikategorikan sebagai *frontliner* adalah seorang *teller*, *customer service*, dan *security*.⁴²

Seorang *Frontliner* memegang peranan sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *Public relation*. *Frontliner* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara menyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itulah tugas-tugas yang emban oleh para *Frontliner* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan, tugas bank memberikan jasa keuangan (simpanan), peminjaman uang (kredit) serta jasa-jasa keuangan lainnya. Untuk meningkatkan kepercayaan maka perlu menyiapkan personil yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Personil yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabahnya inilah kita sebut dengan *Frontliner*.⁴³

Frontliner adalah sebuah kategori pekerjaan dalam suatu perusahaan biasanya perbankan dan jasa-jasa lainnya. Secara umum *frontliner* bertugas untuk melayani

⁴²trinita pingkan kiling, peran komunikasi frontliner dalam meningkatkan pelayanan di pt bni (persero) tbk kantor layanan kawangkoan , *e-journal:acta diurma*, volume v no.3 tahun 2016, h. 3

⁴³juairiah, pengaruh kualitas layanan front liner terhadap tingkat kepuasan pelayanan nasabah pada pt.bank sumselbabel syari'ah cabang palembang, *muqtashid*, vol. I, no. 01, edisi maret 2016, h.30

customer secara langsung. Jabatan dalam kategori *frontliner* bisa meliputi : *Customer Service, Teller, dan security*. Nah untuk memudahkan pemahaman tentang *frontliner* kami contohkan disini adalah *frontliner* dalam sebuah bank.

2. Tugas *Frontliner*

Tugas seorang *frontliner* bank secara umum adalah memberikan informasi dengan jelas dan lengkap kepada nasabah maupun calon nasabah dari suatu bank. Dalam dunia perbankan, *frontliner* merupakan sebuah kategori dari fungsi jabatan pekerjaan itu sendiri. Jenis posisi/jabatan yang dapat dikategorikan sebagai *frontliner* dalam sebuah bank yaitu termasuk diantaranya adalah seorang *customer service, teller, dan security*.⁴⁴

Nabi Muhammad SAW, telah mengajarkan pada umatnya untuk selalu berbuat baik pada orang lain, inilah sebenarnya dasar dari pelayanan yang optimal. Sabda Nabi, ”Semoga Allah SWT memeberikan rahmat-Nya kepada orang yang murah hati atau sopan pada saat dia menjual, membeli, atau pada saat dia menuntut haknya. Ada tiga bagian dari *Frontliner* adalah sebagai berikut:

⁴⁴octaviani hardianti,pengaruh komunikasi interpersonal customer service terhadap kepuasan nasabah bankaltim syariah cabang pembantu juanda samarinda,*ejournal: lmu komunikasi*, volume 4, nomor 3, 2016: 237-251,h.243

a. *Customer Service*

Tugas *customer service* tidaklah ringan karena melayani nasabah bukanlah pekerjaan mudah. Pekerjaan ini harus ditekuni dengan penuh kemampuan, kecekatan, dan kesabaran. Oleh karena itu, tidak sembarang orang dapat menjadi *customer service* seperti yang diinginkan perusahaan. Secara umum, pengertian *customer service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah melalui pelayanan yang diberikan seseorang. Jadi intinya *customer service* melayani segala keperluan nasabah secara memuaskan. Pelayanan yang diberikan termasuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi dengan nasabah. *Customer service* harus pandai dalam mencari jalan keluar untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabahnya

Customer service bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. Selain itu *customer service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas

customer service merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.⁴⁵

Tugas dan fungsi bagian *customer service* adalah sebagai berikut:⁴⁶

- 1).Melayani pelanggan atau nasabah dalam memberikan informasi kepada nasabah tentang produk-produk, jasa dan persyaratan persyaratan yang terkandung dari setiap jenis produk bank.
- 2).Melaksanakan tahapan awal administrasi dalam pembukuan rekening.
- 3).Memelihara hubungan yang baik dengan pelanggan atau nasabah dalam pemberian informasi.
- 4).Memberikan informasi produk-produk dan jasa bank kepada calon nasabah.

Peraturan dasar yang harus dimiliki oleh *customer service* yaitu :⁴⁷

- a) Busana rapi dan murah senyum
- b) *Customer service* sebagai perwakilan perusahaan, diharuskan untuk menjaga sikap.
- c) Memberikan ekspresi wajah terpercaya

⁴⁵Octaviani hardianti, pengaruh komunikasi interpersonal customer service terhadap kepuasan nasabah bankaltim syariah cabang pembantu juanda samarinda, *ejournal: lmu komunikasi*, volume 4, nomor 3, 2016: 237-251, h.244

⁴⁶Afif, Faisal, dkk, Strategi dan Operasional Bank (Bambang : PT.ERESCO, 1996)

⁴⁷Abdul Majid, Soharto, Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transformasi, h.62-63

- d). Menyambut pelanggan atau nasabah dengan sopan dan hangat
 - e). Selalu mendengarkan dengan baik apa yang dikatakan pelanggan
 - f). Memperlakukan pelanggan atau nasabah dengan hormat dan sopan
 - g). Memperhatikan bahasa tubuh yang baik
 - h). Berbicara secara jelas teratur dan baik
 - i). Meja kerja, *counter* dan ruangan harus bersih dan rapi
 - j). Menguasai pengetahuan tentang pekerjaan dan produk-produk bank dengan baik
- b. *Teller*

Teller merupakan penunjang utama dalam meningkatkan citra perbankan. Definisi *teller* menurut Kasmir *teller* berfungsi sebagai orang yang menerima semua setoran uang (tunai maupun non tunai) dari semua pihak. Selain kegiatan teller dalam menangani keluar masuknya uang setoran, *teller* juga bertanggung jawab pada pemberian pelayanan yang baik, cepat, dan tepat kepada nasabah.⁴⁸

Teller disebut juga kuasa kas terbatas karena dalam jumlah uang terbatas karyawan bank tersebut

⁴⁸sri imelda, strategi pelayanan teller untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada pt bri kcp kayutangi banjarmasin, *jurnal intekna*, volume 17, no. 1, mei 2017: 1-78, h.49

dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi.

Teller berfungsi memberikan layanan terbaik kepada customer. Sesuai fungsinya, *teller* dalam hal ini merupakan ujung tombak dari sebuah Jasa Keuangan, hal ini dikarenakan seorang nasabah atau customer selalu harus mendapatkan pelayanan terbaik dari seorang teller dalam melakukan transaksi keuangan mereka. *teller* yang baik adalah *teller* yang selalu mengawali pelayanan dengan memberikan Greetings atau sapa dan memberikan senyum saat selesai memberikan pelayanan kepada customer.

Sistem *teller* adalah suatu rangkaian kerja pelayanan kepada nasabah di counter yang sebagian besar dari proses kerjanya diselesaikan sendiri oleh *teller* yang bersangkutan tanpa melalui prosedur kerja yang biasanya ditempuh dalam sistem kasir. *teller* adalah karyawan bank yang bertanggung jawab terhadap lalu lintas uang tunai. *teller* disebut juga kuasa kas terbatas karena dalam jumlah uang terbatas karyawan bank tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi.⁴⁹

1) Tugas Seorang *Teller* adalah sebagai berikut:

⁴⁹Afif, Faisal, dkk, Strategi dan Operasional Bank, h.30

- a) Seorang *Teller* harus datang *on time* sesuai jam masuk, memastikan semua perlengkapan dan peralatan kerja berfungsi baik (alat penghitung uang, alat pengecekan uang palsu, bulpen, dan lainnya).
- b) Bersikap ramah, memberi greeting, memberi senyum dan akhir pertemuan dengan customer.
- c) Memberikan penampilan terbaik sesuai standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan (meja kerja, pakaian, rambut rapi, mengenakan ID card, dan lainnya).
- d) Melakukan Transaksi Tunai dengan menghitung uang didepan nasabah dan mengkonfirmasi jumlah uang kepada nasabah sebelum melakukan pengesahan.
- e) Melakukan Pencetakan Bukti Debit ataupun Kredit.
- f) Melakukan pembayaran non tunai/tunai kepada nasabah yang bertransaksi non tunai/tunai di counter bank, dan melakukan update data transaksi di sistem komputer bank.

- g) Melakukan Pengesahan Terhadap Kwitansi Nasabah dan meminta pengesahan dari nasabah.
- h) Bertanggung jawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas di terminalnya.⁵⁰

Dalam penerapan sistem *Teller* terdapat beberapa jenis teller, yaitu:

- 1). *Corporate Teller* adalah teller yang hanya melaksanakan pembayaran kepada dan menerima setoran dari nasabah perusahaan.
- 2). *Individual Teller*, jenis *teller* ini adalah yang hanya melaksanakan pembayaran kepada nasabah perorangan dan menerima setoran dari nasabah perorangan.
- 3). *Noncash Teller* merupakan *teller* yang hanya melaksanakan penerimaan setoran non tunai.
- 4). *Foreign Exchange Teller*, *teller* yang hanya melaksanakan pembayaran dan menerima setoran tunai valuta asing.
- 5). *Local Currency Teller*, *teller* yang melaksanakan pembayaran dan penerimaan setoran tunai dalam mata uang setempat.

⁵⁰sri imelda,strategi pelayanan teller untuk meningkatkan kepuasan nasabah pada pt bri kcp kayutangi banjarmasin,*jurnal intekna*, volume 17, no. 1, mei 2017: 1-78,h.50

- 6). *Express Teller*, *teller* yang hanya melaksanakan pembayaran tunai dibawah nilai nominal tertentu.
- 7). *Mixed Transaction Teller*, *teller* yang melaksanakan segala macam jenis transaksi.
- 8). *Special Teller*, *teller* yang hanya melaksanakan pembayaran dan penerimaan setoran dengan nilai nominal yang sangat besar penerimaan setoran tunai dalam mata uang setempat.

Dalam melaksanakan system *teller* terdapat etika dan peraturan *teller*, yaitu :

1. Penampilan Sebaiknya *teller* menggunakan seragam sehingga ada kesan satu kesatuan dan merupakan ciri khas dari bank yang bersangkutan.
2. Kepribadian yang menarik Sikap atau pembawaan yang ramah, hormat dan bersahabat terhadap nasabah merupakan keharusan bagi *teller*.
3. Pelayanan yang cepat dan tepat, menghindarkan nasabah menunggu terlalu lama
4. Menjaga kerahasiaan bank dan kerahasiaan nasabah
5. *Teller* tidak dibenarkan makan, membawa tas, menggantungkan baju dalam ruangan teller.

6. Setiap *teller* hanya melayani transaksi di counter, bila pelayanan tidak dapat diterima di counter maka harus mendapatkan izin dari *teller* kepala.

Alat kerja yang dapat menunjang tugas atau pekerjaan *teller*, tanpa mengabaikan faktor keamanan adalah sebagai berikut :

1. Sinar *Ultraviolet*, yaitu alat pemeriksa keabsahan dokumen dan surat berharga lainnya
2. Mesin penghitung uang kertas atau uang logam
3. Mesin hitung kalkulator, *tellstrook machine*
4. *Cash box, teller's box, boks teller* Merupakan boks yang terkunci khusus digunakan untuk menyimpan uang tunai, biasanya disimpan diruangan counter saat *teller* bekerja yang sepenuhnya merupakan tanggung jawab *teller*
5. *Speciment* atau kartu contoh tanda tangan Digunakan untuk melakukan percocokan (verifikasi) tanda tangan yang terdapat pada house check yang disodorkan pada nasabah
6. *Validating machine* Digunakan untuk melangsir setiap transaksi yang masuk melalui counter sesuai dengan kode *teller* masing-masing voucher atau bukti yang tidak dilegalisir dengan alat ini dianggap tidak sah.

7. *Card dex Falling equipment* untuk menyimpan sip payment order (penarikan atas nama rekening yang tidak dapat dibayar secara keseluruhan) atau daftar warkat-warkat yang dibatalkan oleh nasabah atau dinyatakan hilang.
 8. Daftar uang palsu Untuk memonitor penerimaan setoran secara tunai dari nasabah dan menghindari penerimaan uang palsu.
 9. Daftar Kurs Harian Daftar kurs ini digunakan untuk transaksi daam valuta asing pada hari ini dan dikeluarkan oleh pejabat yang berkecimpung dalam transaksi valuta asing.
 10. Formulir-formulir kerja
 - a. Buku pencatatan pengambilan cash box dari khasanah (*vaultutama*)
 - b. Buku persediaan kas didalam khasanah (*cash vault register*)
 - c. *Teller exchange* (bon permintaan antar teller)
 - d. Daftar mutasi kas
 - e. Daftar posisi kas (rekapitulasi kas bank)
 - f. Daftar penerimaan / pengeluaran *teller*⁵¹
- c. *Security*
Security adalah satuan kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi proyek atau badan usaha untuk

⁵¹ Afif, Faisal, dkk, Strategi dan Operasional Bank, hal 30

melakukan keamanan fisik (*physical security*) dalam rangka menyelenggarakan keamanan swakarsa dilingkungan kerjanya Dan berperan dalam pengamanan, mengambilkan karcis antrian, formulir yang di perlukan untuk setoraan atau pengiriman dan bahkan bisa tahu berapa ongkos kiriman keluar kota jika bukan customer. Dalam pelaksanaan tugasnya anggota satpam berperan sebagai :⁵²

1. Unsur pembantu pimpinan institusi/proyek badan usaha dibidang keamanan dan ketertiban lingkungan kerja
2. Unsur pembantu Kepolisian Negara dibidang penegakan hukum danwaspada keamanan (*security minded*) dilingkungan kerjanya
3. Mengatur parkir kendaraan nasabah yang baik
4. Memandu nasabah kedalam bank
5. Mengarahkan nasabah untuk mendapatkan informasi tentang produk, brosur, slip trnsaksi, dan no antrian.

Dalam hal pelayanan dilingkungan bank, satpam biasanya membantu nasabah dalam menunjkkkan contoh penulisan formulir yang benar, memberikan informasi tentang produk dan pelayanan bank.

⁵² <http://id.wikipedia.org/wiki/satuanpengamanan> (Diakses Pada Tanggal 28-Mei 2022 Pada Pukul 14.37 WIB)

H. Kepuasan Nasabah

1. Definisi Kepuasan

Kepuasan atau satisfaction dari bahasa latin “satis” (artinya cukup baik memadai) dan “fakto” (melakukan atau membuat) secara sama kepuasan dapat diartikan sebagai pemenuhan sesuatu yang memadai.⁵³

Sedangkan menurut Kotler, kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan antara hasil kerja produk atau jasa yang diterima dengan apa yang diharapkan.⁵⁴Pengertian lain dari kepuasan adalah hasil penilaian konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan dimana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang.⁵⁵

Jadi kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dan harapan, jika kinerja dibawah harapan nasabah, maka nasabah akan tidak puas, apabila kinerja sesuai harapan maka nasabah akan merasakan puas, dan apabila kinerja melampaui harapan maka nasabah akan merasa sangat puas, senang dan bahagia.

⁵³Fandi Tjiptono, Pemasaran Jasa (Malang : Bayumedia Publishing, 2005) h.349

⁵⁴Philip Kotler, Manajemen Pemasaran : Analisa Perencanaan, Implementasi dan Kontrol. Terjemahan Hendra Teguh dan A.Rauli (Jakarta: Prenhallindo 1997), h.36

⁵⁵Hendi Irawan, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan(Jakarta : PT.ELEX Media Komputindo 2002), h.3

2. Nasabah

Nasabah menurut Muhamad Firdaus memiliki posisi yang signifikan, kesuksesan atau hancurnya perusahaan banyak bergantung pada kesetiaan nasabah, semakin banyak nasabah yang setia, maka semakin sukses perusahaan. Sebaliknya, semakin banyak nasabah yang meninggalkan bank, maka dipastikan tinggal manunggu waktu sebuah perusahaan gulung tikar. Dan kunci kesetiaan nasabah itu pada pelayanan yang diberikan oleh bank. Pelayanan yang bagus akan membuat nasabah betah untuk selalumenggunakan produk dan jasa tersebut. Jika optimal bukan hanya saat melayani, tetapi juga setelah itu.⁵⁶

Arti nasabah bagi lembaga perbankan sangat penting. Nasabah ibarat nafas yang sangat berpengaruh terhadap kelanjutan suatu bank. Menurut Djaslim Saladin dalam bukunya “Dasar-Dasar Manajemen Pemasaran Bank” yang dikutip dari “Kamus Perbankan” menyatakan bahwa “Nasabah adalah orang atau badan yang mempunyai rekening simpanan atau pinjaman pada bank. Selain itu Komaruddin dalam “Kamus Perbankan” mengemukakan bahwa “Nasabah adalah seseorang atau perusahaan yang

⁵⁶Juairiah, pengaruh kualitas layanan front liner terhadap tingkat kepuasan pelayanan nasabah pada pt.bank sumselbabel syariah cabang palembang, *muqtashid*, vol. I, no. 01, edisi maret 2016, h.30

mempunyai rekening koran atau deposito atau tabungan serupa lainnya pada sebuah bank.⁵⁷

a. Jenis-Jenis Nasabah

Di dalam UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan dimuat tentang jenis dan pengertian nasabah. Jenis-jenis nasabah ada 2 yaitu :

1). Nasabah Penyimpan

Yaitu nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

2) Nasabah Debitur

Yaitu nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

3. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Walker, et al. kepuasan konsumen atau nasabah adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Secara umum, kepuasan pelanggan dapat dikatakan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang

⁵⁷lorry priska klavert"pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada pt. bank rakyat indonesia (persero) tbk. unit politeknik"politeknik negeri manado,program studi manajemen bisnis,jurusan administrasi bisnis,2015.h.13

dari perbandingan antara produk yang dibeli sesuai atau tidak dengan harapannya.⁵⁸

Beberapa definisi kepuasan nasabah, beberapa diantaranya adalah Tse dan Wilton menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah respon nasabah terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan setelah pemakaiannya. Engel mendefinisikan kepuasan nasabah sebagai evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan nasabah, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan nasabah. Sedangkan Kotler menyatakan bahwa kepuasan nasabah adalah tingkat keadaan perasaan seseorang yang merupakan hasil perbandingan antara penilaian kinerja/hasil akhir produk dalam hubungannya dengan harapan nasabah.⁵⁹Sementara itu, *engel et all* menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan *evaluasi* pembeli dimana alternatif yang dipilih sekurang kurangnya sama atau melampaui harapan pelanggan atau nasabah, sedangkan

⁵⁸Ginanjar, pengaruh kepercayaan konsumen kualitas pelayanan kualitas produk dan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi terhadap kepuasan nasabah bmt insansadar usaha punggunharjo sewon baitul yogyakarta, jurnal ekobis dewantara, vol.1no.3 maret 2018, h.152-153

⁵⁹Agus prasetyo, analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah pada PT.bpr rudo indobank semarang, jurnal sains pemasaran indonesia, volume XI, no. 1 mie 2012, h.24

ketidakpuasan timbul apabila hasilnya tak memenuhi harapan.⁶⁰

Sedangkan Kepuasan nasabah menurut perspektif islam mengajarkan kepada umatnya untuk saling tolong menolong dalam hal kebaikan antara satu dengan yang lainnya, begitu juga dalam hal muamalah. Muslim harus qona'ah mengenai hal-hal yang sudah didapatkan dan tidak diperbolehkan menggunakan prinsip yang tidak syar'i dengan alasan ingin mendapatkan harta lebih banyak walaupun untuk menghidupi keluarga. Dalam At-Taubah (9) : (59) dijelaskan bahwa :

وَلَوْ أَنَّهُمْ رَضُوا مَا آتَاهُمُ اللَّهُ وَرَسُولُهُ وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ
 مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ ٥٩

Artinya: “ Jikalau mereka sungguh-sungguh ridha dengan apa yang diberikan Allah dan RasulNya kepada mereka, dan berkata: "Cukuplah Allah bagi Kami, Allah akan memberikan sebagian dari karunia-Nya dan demikian (pula) Rasul-Nya, Sesungguhnya Kami adalah orang-orang yang berharap kepada Allah," (tentulah yang demikian itu lebih baik bagi mereka).”(Q.S At-Taubah (9) : (59).⁶¹

Sebuah transaksi ekonomi pasti tak terlepas dari penjualan dan pembelian yang mana hal ini digambarkan

⁶⁰Fandi Tjiptono, Pemasaran Jasa, h.349

⁶¹ Dapertemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya.....h

dalam bentuk kepuasan nasabah terhadap produk atau jasa yang diperoleh dari penjualan. Berkaitan dengan penyediaan layanan nasabah, Islam telah mengatur bagaimana cara untuk menghasilkan layanan yang berkualitas bagi nasabahnya. Pencapaian kualitas layanan yang terbaik pada organisasi atau perusahaan memerlukan dasar bangunan manajemen Islam yang kokoh atau disebut juga "*Total Islam Quality*" (*TIQ*), dimana dasar bangunan tersebut bersumber dari Al-qur'an dan Hadist, dan dapat terbentuk jika ada instrumen-instrumen berikut, yaitu:⁶²

- a. Harus didasari oleh kesabaran yang kuat.
- b. Komitmen jangka panjang.
- c. Perbaikan kualitas layanan terus menerus.
- d. Kerjasama dan hormat/respek terhadap setiap orang.
- e. Pendidikan dan latihan.

4. Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah

Menurut kotler, ada 4 metode pengukuran kepuasan nasabah yaitu :⁶³

- a. Sistem Keluhan dan Saran

Metode ini untuk memantau kepuasan pelanggan dengan cara memberikan kesempatan seluas-luasnya kepada pelanggan untuk menyampaikan saran, pendapat

⁶³Philip Kotler, Manajemen Pemasaran Analisa, Perencanaan, Implementai dan Kontrol, h.68

dan keluhan. Media yang digunakan dapat berupa kotak saran, kartu komentar dan saluran telepon bebas pulsa.

b. Survei Kepuasan Nasabah

Umumnya penelitian mengenai tingkat kepuasan pelanggan banyak dilakukan melalui metode survei dengan mengajukan pertanyaan (*kuesioner*) kepada para pelanggan. Melalui survei, perusahaan akan mendapatkan tanggapan dan umpan baik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menanti perhatian terhadap pra nasabah.

c. *Ghost shopping*

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan orang untuk berpura-pura menjadi pelanggan, kemudian pelanggan bayaran tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kelemahan dan kekuatan dalam melayani pelanggan. Selain itu juga, ia dapat mengamati atau menilai cara perusahaan dalam menanggapi setiap keluhan.

d. *Last Customer Analisis*

Merupakan metode memantau kepuasan dengan cara menghubungi pelanggan yang telah berhenti menjadi pelanggan atau beralih keperusahaan pesaing. Mereka dihubungi untuk memperoleh informasi tentang penyebab berhenti menjadi pelanggan.

5. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah

a. *Customer Effort Score (CES)*

Cara mengukur kepuasan nasabah adalah dengan menggunakan *Customer Effort Score* atau *CES*. *Customer Effort Score* adalah matrik yang mengukur tingkat kepuasan nasabah dengan berfokus pada upaya yang dilakukan nasabah untuk berinteraksi dengan layanan dan produk. Jadi, secara garis besar metrik ini dapat membantu untuk mengetahui apakah nasabah merasa kesulitan untuk melakukan suatu tindakan tertentu saat berinteraksi. Untuk mengetahui kepuasan nasabah melalui metrik ini, maka dapat mengajukan pertanyaan seperti berikut:

Untuk menjawab pertanyaan dari peneliti dapat memberikan pertanyaan dan jawaban langsung pada saat melakukan wawancara guna mendapatkan hasil yang sesuai dengan apa yang di berikan oleh informan tersebut dan dapat juga dengan cara memilih jawaban seperti “ baik”, “Sangat baik”, “Kurang baik”, atau “Sangat buruk”. Setelah memperoleh feedback dari nasabah, analisis kembali hasil survei tersebut untuk mendapat jawaban yang diberikan oleh nasabah. Jika sebagian besar nasabah memberikan jawaban positif atau respond “Baik dan Sangat baik” maka tingkat kepuasan nasabah sudah cukup baik. Namun jika sebagian besar

menjadi negatif yaitu “Kurang baik atau Sangat buruk”, maka perlu melakukan banyak perbaikan untuk memudahkan nasabah ketika berinteraksi.⁶⁴

6. Faktor-Faktor Yang Menentukan Kepuasan Nasabah

Untuk memuaskan nasabah perlu diketahui faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan nasabah. Menurut Hendi Irawan ada lima faktor yang menentukan tingkat kepuasan nasabah, yaitu :⁶⁵

a. Kualitas Produk

Pelanggan serasa puas jika setelah membeli dan menggunakan produk dan ternyata produk yang digunakan berkualitas. Ada beberapa elemen kualitas produk, yaitu performance, durability, feacur, reability, costitency dan design.

b. Harga

Untuk pelanggan yang sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan value for money yang tinggi. Komponen harga ini relatif tidak penting bagi mereka yang tidak selektif terhadap harga.

c. Pelayanan Berkualitas

Pelanggan merasa puas apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan

⁶⁴ <https://www.logique.co.id/blog/2021/03/09/cara-mengukur-kepuasan-nasabah/> diakses pada hari senin 27 juni 2022 jam 21.45

⁶⁵Hendi Irawan, 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, h.37

apa yang diharapkan. Salah satu konsep kualitas pelayanan yang paling populer adalah Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zeithaml. Berdasarkan konsep ini kualitas mempunyai lima definisi yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empaty*.

d. Faktor Emosional

Pelanggan yang merasa bangga dan yakin orang lain kagum terhadap dia apabila menggunakan produk mereka tertentu cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

e. Biaya dan Kemudahan untuk Mendapatkan Produk atau Jasa

Pelanggan akan semakin puas apabila relatif mudah dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan. Hal ini disebabkan pelanggan tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan produk atau jasa.

7. Indikator–Indikator Kepuasan Nasabah

Indikator dalam meningkatkan kepuasan nasabah adalah :⁶⁶

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Nasabah akan merasakan kepuasan tersendiri apabila ia menabung pada sebuah bank yang memiliki bukti fisik yang menarik. Seperti gedung yang bagus, perlengkapan kantor yang lengkap, karyawan yang kompeten, sarana

⁶⁶Philip Kotler, Manajemen Pemasaran Analisa, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian, h.67-68

komunikasi yang baik, dan sarana fisik-fisik lainnya yang menarik. Bukti fisik ini akan terlihat secara langsung oleh nasabah. Oleh karena itu, bentuk fisik sebuah bank hendaknya harus menarik dan modern.

b. *Responsiveness* (Cepat Tanggap)

Nasabah akan merasakan kepuasan apabila karyawan bank memberikan pelayanan tanpa membeda-bedakan kepada nasabah. Hal ini tentunya harus didasarkan dengan adanya keinginan dan kemauan karyawan bank dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Untuk itu pihak manajemen bank perlu memberikan motivasi yang besar atas seluruh karyawan bank dan mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah tanpa pandang bulu.

c. *Assurance* (Jaminan)

Nasabah akan merasakan puas apabila karyawan bank yang melayani memiliki pengetahuan yang kompeten dan mempunyai sifat atau perilaku yang dapat dipercaya. Hal ini sangat penting agar nasabah yakin transaksi yang mereka lakukan benar dan tepat sasaran.

d. *Realibility* (Kehandalan)

Nasabah akan merasakan puas apabila karyawan bank dapat memberikan pelayanan yang telah

dijanjiikan dengan cepat, akurat serta sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah. Guna mendukung hal ini, maka setiap karyawan bank sebaiknya diberi pelatihan dan pendidikan guna meningkatkan kemampuan.

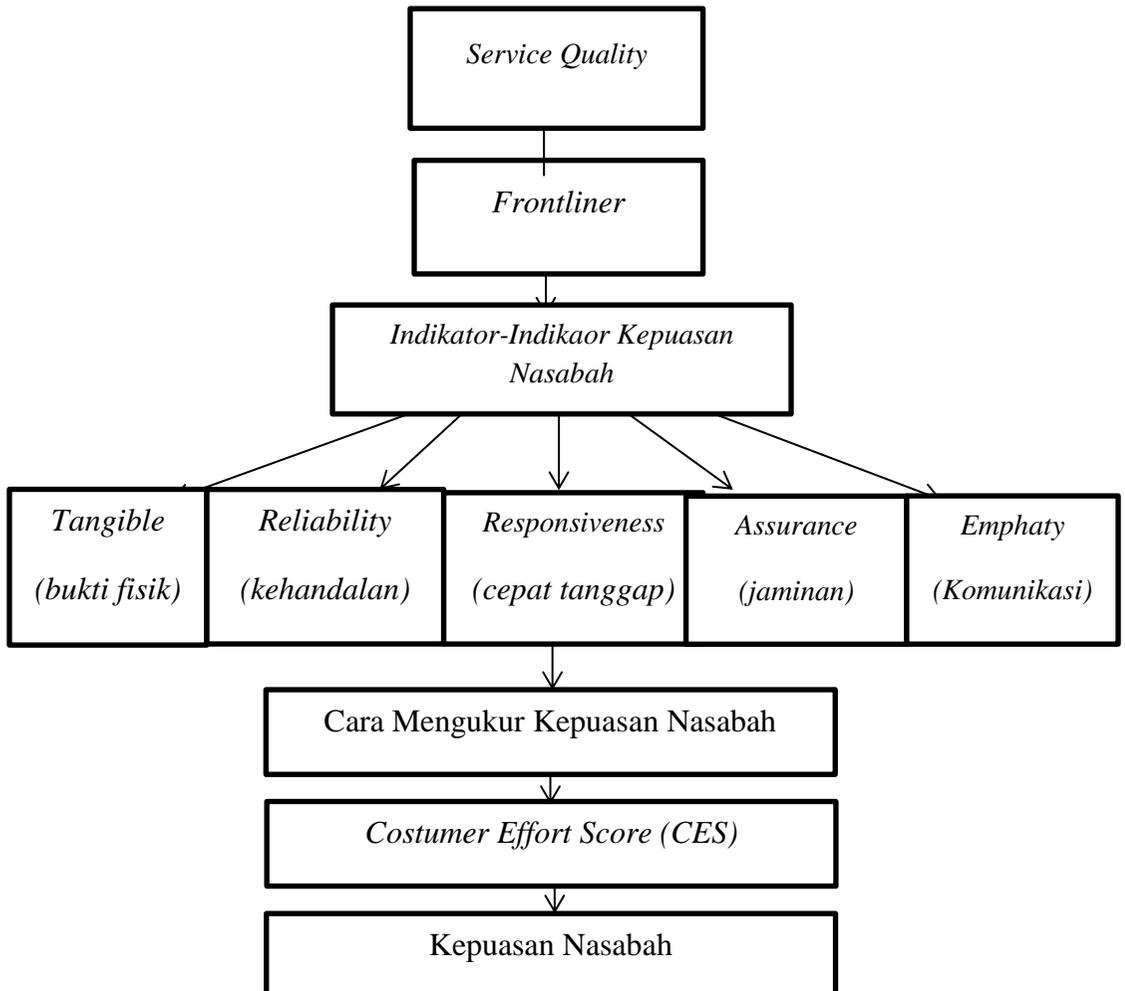
e. *Emphaty* (Komunikasi)

Nasabah akan merasakan puas apabila karyawan bank mampu memberikan kemudahan serta dapat menjalin hubungan dengan nasabah secara efektif. Apalagi jika karyawan bank mampu memahami kebutuhan individu setiap nasabahnya secara cepat dan tepat. Dalam hal ini dihubungkan dengan pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah.

I. Kerangka Konseptual

Berdasarkan landasan teoritis, permasalahan dan penelitian terdahulu yang sudah diuraikan maka dapat disusun kerangka konseptual. kerangka konseptual mempunyai arti sebuah alur pemikiran terhadap suatu hubungan antar konsep satu dengan konsep yang lainnya untuk dapat memberikan gambaran dan mengarahkan asumsi terkait dengan variable-variable yang akan diteliti. penelitian ini akan mengadakan penelitian tentang analisis pelayanan *Frontliner* dalam meningkatkan kepuasan nasabah bank BSI KCP Ampera Manna. maka kerangka konseptual dalam penelitian ini di gambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.2 Kerangka Pemikiran



BAB III

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Bank Syariah Indonesia KCP Ampera Manna(BSI)

Pada awal berdirinya Bank Syariah Indonesia Kcp Manna Ampera Bengkulu Selatan masih dengan nama Bank BNI Syariah Kcp Manna Bengkulu Selatan. Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Dan pada tanggal 1 februari 2021 juga Bank BNI Syariah resmi Menjadi Bank Syariah Indonesia Kcp Ampera Ampera Manna Bengkulu Selatan. Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Terhitung 1 Februari 2021 lalu tiga Bank Syariah, BRI Syariah, BNI Syariah dan Bank Syariah Mandiri resmi merger (bergabung) menjadi satu yakni Bank Syariah Indonesia (BSI). Bergabungnya tiga Bank Syariah milik

pemerintah itu diresmikan langsung Presiden Joko Widodo. *Branch Manager* BSI Kantor Cabang Manna, Deki Hadi Wibawa mengatakan, sejak bergabungnya tiga bank syariah itu maka nasabah perlu melakukan beberapa penyesuaian diantaranya migrasi rekening. "Saya selaku *Branch Manager* mengimbau kepada nasabah 3 Bank Syariah (BNI Syariah, BRI Syariah, dan Syariah Mandiri) untuk segera melakukan migrasi rekening ke kantor kami. Nanti kami akan ganti buku rekening aktifnya itu menjadi rekening Bank Syariah Indonesia" kata Deki, Kamis (17/06/2021). Selanjutnya kata Deki, proses migrasi ketiga bank syariah itu akan dilakukan secara bertahap yang dilakukan mulai 1 Februari hingga 1 Oktober 2021 mendatang. Nantinya seluruh jaringan Bank Syariah Indonesia termasuk di Bengkulu Selatan diharapkan bisa terintegrasi pada 1 November 2021. Namun kata dia, bagi nasabah kantor cabang Bengkulu Selatan yang telah terintegrasi sistem BSI dan ingin menikmati layanan Bank Syariah Indonesia lebih awal dapat segera melakukan migrasi rekening melalui Kantor Cabang BSI di Jalan Ampera Raya, Kota Manna.

Selain imbauan untuk mendatangi Kantor Cabang, migrasi rekening juga dapat dilakukan dengan menggunakan layanan online yaitu melalui *WhatApss Bisnis BSI*, Call Centre 14040, dan live chat Aisyah dengan cara mengunjungi situs Bank BSI apabila nasabah telah

melakukan migrasi rekening maka rekening yang lama atau bank asal akan otomatis nonaktif dan tidak lagi dapat terhubung dengan fasilitas e-banking lama (kartu ATM, *Mobile Banking*, ataupun *internet Banking*). “Jadi kalau nasabah tiga bank asal sebelumnya cek rekening terus terjadi ketidaksesuaian atau terkendala layanan maka segera datang saja ke BSI Cabang Bengkulu Selatan. Insyallah seluruh urusan selesai dan tuntas dan nasabah segera menikmati seluruh layanan kami” kata dia. Selanjutnya kata Bankir muda ini, pihak BSI akan memberikan pelayanan secara maksimal dengan proses cepat. Hanya butuh waktu 3 menit maka proses merger rekening akan selesai demikian pula untuk proses pembukaan rekening baru. “Syaratnya itu cukup membawa KTP, Buku Tabungan dan ATM-nya saja, untuk foto copy nya sudah di sediakan.

Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia, memiliki potensi untuk menjadi yang terdepan dalam industri keuangan Syariah. Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap *halal matter* serta dukungan *stakeholder* yang kuat, merupakan faktor penting dalam pengembangan ekosistem industri halal di Indonesia. Termasuk di dalamnya adalah Bank Syariah. Bank Syariah memainkan peranan penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal. Keberadaan industri perbankan

Syariah di Indonesia sendiri telah mengalami peningkatan dan pengembangan yang signifikan dalam kurun tiga dekade ini. Inovasi produk, peningkatan layanan, serta pengembangan jaringan menunjukkan trend yang positif dari tahun ke tahun. Bahkan, semangat untuk melakukan percepatan juga tercermin dari banyaknya Bank Syariah yang melakukan aksi korporasi. Tidak terkecuali dengan Bank Syariah yang dimiliki Bank BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah.⁶⁷

Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri, BNI, BRI) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN.

Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Penggabungan ketiga Bank

⁶⁷https://bankbsi.co.id/?utm_source=googlesem&utm_medium=cpc&utm_campaign=banksyariahindonesia, Diakses Hari Jum'at Tanggal 22 Juli 2022 Pukul 14:08.

Syariah tersebut merupakan ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan Bank Syariah Indonesia juga menjadi cerminan wajah perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (Rahmatan Lil _Aalamiin).

Bank Syariah Indonesia mendapat izin dari OJK dengan Nomor SR-3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal pemberian izin penggabungan PT Bank Syariah mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT BRISyariah Tbk serta izin perubahan nama dengan menggunakan izin usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai bank hasil penggabungan.

B. Visi dan Misi Bank BSI KCP Ampera Manna

1. Visi

TOP 10 global islamic bank menciptakan bank syariah yang masuk ke dalam 10 besar menurut kapitalisasi pasar secara global dalam waktu 5 tahun ke depan.

2. Misi

- a. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia. Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T)

dan nilai buku 50 T di tahun 2025

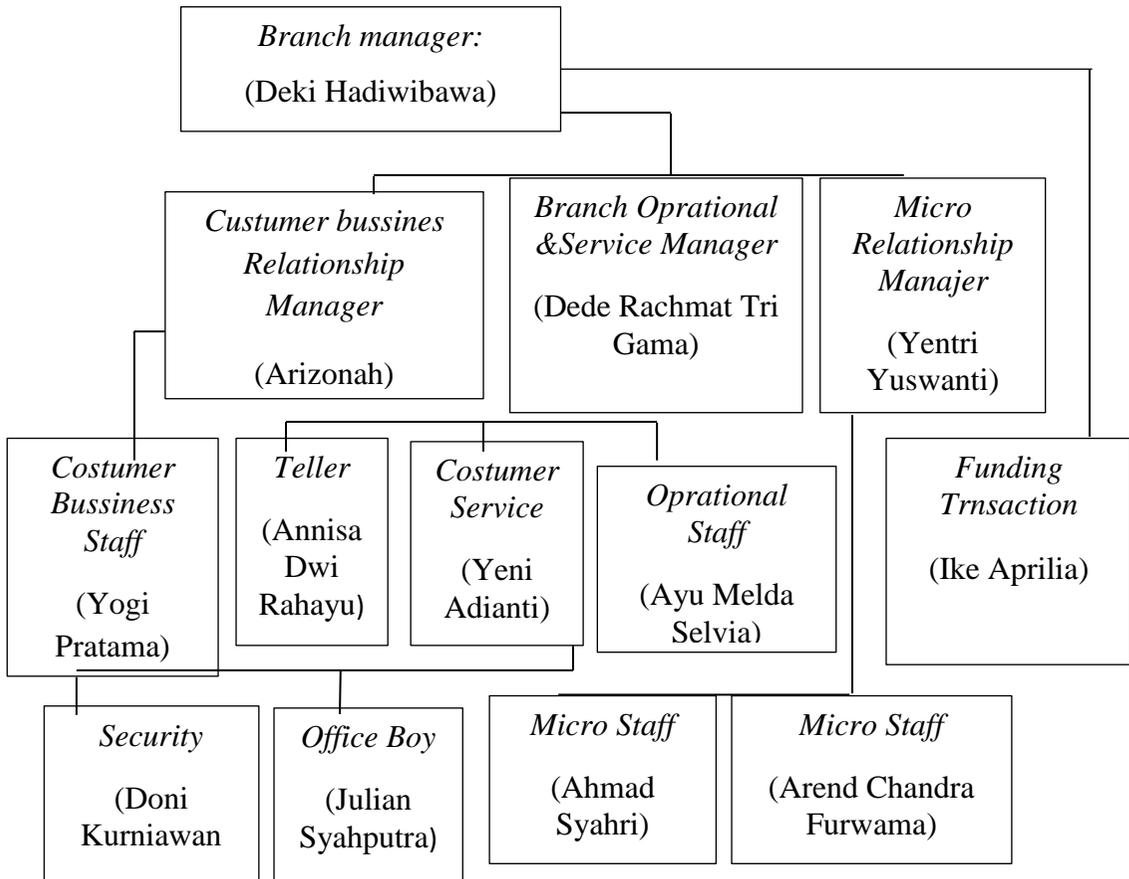
- b. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (*ROE* 18%) dan valuasi kuat.
- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan Dengan Nilai Yang Kuat dan Memberdayakan Masyarakat Serta Berkomitmen Pada Pengembangan Karyawan Dengan Budaya Berbasis Kinerja.

C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan di laksanakan di kantor Bank BSI KCP Ampera Manna Bengkulu Selatan. Jl. Jend. Sudirman, ps .Mulia, kec.Ps. Manna Kab. Bengkulu Selatan, Bengkulu 38511.

D. Stuktur Oraganisasi Bank Syariah Indonesia(BSI) KCP Ampera Manna Bengkulu Selatan

Gambar 1.3 Stuktur Organisasi



E. Produk Dan Operasional

1. Produk Pembiayaan(*financing products*)

a. BSI Griya Simuda

Layanan pembiayaan kepemilikan rumah untuk usia muda memiliki rumah impian dengan plafond pembiayaan lebih tinggi dan angsuran ringan.

b. BSI Multiguna Hasanah

- 1) Pembelian barang kebutuhan konsumtif seperti renovasi rumah, pembelian perlengkapan.
- 2) Pembelian manfaat jasa seperti wedding organizer untuk pernikahan, perawatan di rumah sakit, pendidikan, jasa travel agent, dll.
- 3) Pengalihan atau pemindahan utang pembiayaan konsumtif di lembaga keuangan lain yang memiliki *underlying asset*.

c. BSI Griya Hasanah

- 1) Pembelian rumah baru, rumah *second*, ruko, apartemen.
- 2) Pembelian Kavling Siap Bangun.
- 3) Pembangunan/Renovasi Rumah.
- 4) Ambil alih Pembiayaan dari bank lain (Take Over).
- 5) Refinancing untuk pemenuhan kebutuhan nasabah.

d. BSI OTO

Layanan pembiayaan kepemilikan kendaraan (mobil baru, mobil bekas dan motor baru) dengan cara mudah dan angsuran tetap

e. BSI Pensiun Berkah

- 1) Pensiunan ASN & Pensiunan Janda ASN.
- 2) Pensiunan BUMN/BUMD.
- 3) Pensiunan & Pensiunan Janda ASN/PNS yang belum memasuki TMT Pensiun namun telah menerima SK Pensiun.

f. BSI KUR Kecil

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diatas Rp. 50 Juta s.d Rp. 500 Juta.

g. BSI KUR Mikro

Fasilitas pembiayaan yang diperuntukan bagi Usaha Mikro, Kecil dan Menengah untuk memenuhi kebutuhan modal kerja dan investasi dengan plafond diatas Rp. 10 Juta s.d Rp. 50 Juta.

2. Penghimpun Dana (*funding*)

a. Tabungan Faedah BRI syariah iB

Produk simpanan dari BRI syariah untuk nasabah perorangan yang menginginkan kemudahan transaksi keuangan sehari-hari.

Tabungan ini menggunakan akad *wadiah yad dhamanah*.

Syarat membuka tabungan faedah yaitu :

- 1). *e-KTP*
- 2). *NPWP* (Nomor Pokok Wajib Pajak) jika belum ada atau tidak ada diganti dengan surat pernyataan tidak memiliki *NPWP*.

Fasilitas dan keunggulan tabungan faedah yaitu :

- a) Ringan setoran awal Rp 100.000,-
- b) Gratis biaya administrasi bulanan
- c) Gratis biaya kartu ATM Bulanan
- d) Ringan biaya tarik tunai di seluruh jaringan ATM BRI, Bersama dan Prima
- e) Ringan biaya transfer melalui jaringan ATM BRI, Bersama dan Prima
- f) Ringan biaya Cek Saldo di jaringan ATM BRI, Bersama dan Prima Ringan biaya debit di jaringan EDC BRI dan Prima.

b. Tabungan Haji BRI syariah

Merupakan produk simpanan yang menggunakan akad bagi hasio sesuai prinsip

syariah khusus bagi calon haji yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan biaya perjalanan ibadah haji. Tabungan haji menggunakan akad *mudharabah mutlaqah*.

Syarat membuka tabungan haji yaitu :

- a) Melampirkan foto copy KTP
- b) Melampirkan foto copy *NPWP*
- c) Memiliki produk Tabungan Faedah BRI syariah iB sebagai rekening induk.

Fasilitas dan keunggulan tabunga haji yaitu :

- a) Mendapat buku tabungan dan sertifikat asuransi
- b) Gratis asuransi hingga Rp 750 juta
- c. Tabungan Impian BRI syariah iB

Merupakan produk simpanan berjangka dari BRI syariah untuk nasabah perorangan yang dirancang untuk mewujudkan impian nasabahnya seperti kurban, pendidikan, liburan, belanja dengan terencana memakai mekanisme *auto debit* setoran rutin tiap bulan. Tabungan impian menggunakan akad *mudharabah muthlaqah*.

Syarat dan ketentuan membuka tabungan impian yaitu :

- 1). Melampirkan foto copy KTP
- 2). Melampirkan foto copy *NPWP*
- 3). Memiliki tabungan faedah BRI syariah iB

sebagai rekening induk.

Fasilitas dan Keunggulan tabungan impian yaitu :

a) Mendapat buku tabungan dan sertifikat asuransi

b) Gratis asuransi hingga Rp 750 Juta

d. Simpanan Faedah BRI syariah iB

Simpanan faedah merupakan simpanan dana pihak ketiga dengan akad *mudharabah* dimana nasabah sebagai pemilik dana dan bank sebagai pengelola dana, dengan pembagian hasil usaha antara kedua belah pihak berdasarkan nisbah dan jangka waktu yang disepakati antara bank dan nasabah.

e. Simpanan Pelajar (SimPel) BRI syariah iB

Simpanan pelajar iB merupakan tabungan untuk siswa yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

Fasilitas dan keunggulan yaitu :

- 1). Setoran awal ringan
- 2). Biaya murah
- 3). Bebas biaya administrasi
- 4). Memperoleh kartu ATM

- 5). Gratis fitur faedah (Transaksi melalui ATM aringan BRI, Prima, dan Bersama)
 - 6). Memperoleh buku tabungan
 - 7). Dapat diberikan bonus sesuai kebijakan bank
 - 8). Rekening dapat diberikan fasilitas layanan *auto debet* berdasarkan *standing intruction* pembayaran tagihan rutin zakat, infaq, sedekah, *autosweep*, dan sebagainya.
- f. Giro Faedah Mudharabah BRI syariah iB
- Giro faedah mudharabah merupakan simpanan investasi dana nasabah pada BRI syariah dengan menggunakan *akad mudharabah mutlaqah* yang penarikannya dapat dilakukan sesuai kesepakatan dengan menggunakan cek, *bilyet giro*, sarana perintah pembayaran lainnya atau dengan pemindah bukuan. Fasilitas dan Keunggulan giro faedah mudharabah yaitu:
- 1) Dapat bertransaksi di seluruh jaringan kantor cabang BRI syariah secara online
 - 2) Buku cek dan *bilyet giro* sebagai media penarikan
 - 3) Pemotongan zakat secara otomatis dari bagihasil yang diterima
 - 4) Dapat diberikan layanan *e-channel* berupa *Cash Management System (CMS)*.

g. Deposito BRI syariah iB

Deposito merupakan produk simpanan berjangka menggunakan akad *mudharabah muthaqah* sesuai prinsip syariah bagi nasabah perorangan maupun perusahaan yang memberikan keuntungan optimal.

Syarat dan ketentuan deposito yaitu :

- 1) Untuk nasabah perorangan, melampirkan fotocopy KTP dan melampirkan *NPWP*
- 2) Nasabah non-perorangan melampirkan dokumen sesuai dengan ketentuan yang berlaku di BRI syariah
- 3) Memiliki produk tabungan faedah BRI syariah iB / giro BRI syariah iB.

Fasilitas dan keunggulan deposito BRI syariah iB yaitu :

- a) Bagi hasil yang kompetitif
- b) Dapat dilakukan pemotongan zakat secara otomatis dari bagi hasil yang didapat ke rekening tabungan atau giro BRI syariah iB
- c) Pemindah bukuan otomatis setiap bulan dari bagi hasil sesuai yang berlaku pada saat diperpanjang
- d) Dapat dijadikan sebagai jaminan.

3. Penyaluran Dana (*financing*)

a. Pembiayaan Kepemilikan Rumah BRI syariah iB
pembiayaan kepemilikan rumah BRI syariah iB merupakan pembiayaan kepemilikan rumah kepada perorangan untuk memenuhi sebagian atau keseluruhan kebutuhan akan hunian dengan menggunakan prinsip jualbeli (*murabahah*) dimana pembayarannya secara angsuran dengan jumlah anggaran yang telah ditetapkan dimuka dan dibayar setiap bulan.

b. Pembiayaan Multi Guna BRI syariah

Pembiayaan multiguna atau multijasa merupakan pembiayaan untuk memenuhi kebutuhan konsumtif karyawan sesuai syariah dengan menggunakan anggaran utama berupa pendapatan gaji karyawan yang bersangkutan. Pembiayaan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan karyawan khususnya karyawan dari perusahaan yang berkerjasama dengan PT. BRI syariah dalam program kesejahteraan karyawan (*Employee Benefit Program*), dimana produk ini dipergunakan untuk berbagai keperluan karyawan dan bertujuan untuk meningkatkan loyalitas karyawan.

c. Pembiayaan Kendaraan Bermotor BRI syariah iB
Pembiayaan kendaraan bermotor diberikan kepada

perorangan untuk memenuhi kendaraan dengan menggunakan prinsip jual beli (*Murabahah*) dimana pembayaran secara angsuran dengan jumlah angsuran yang telah ditetapkan dimuka dan dibayar setiap bulan.

d. Pembiayaan Umroh BRI syariah iB

Pembiayaan umroh telah menjadikan salah satu produk yang cukup menjanjikan bagi bisnis bank. Akad yang digunakan dalam produk pembiayaan umroh BRI syariah iB adalah akad jual beli manfaat / jasa (*ijarah Multijasa*).

e. Pembiayaan Mikro

Pembiayaan mikro berfokus pada aspek pembiayaan produktif. Pembiayaan ini disalurkan ke pengusaha-pengusaha mikro di pasar-pasar tradisional yang sebagian besar adalah pedagang sembako dan pakaian serta barang dagangan lainnya, yang masing-masing menyerap 75% dan 25% dari total pembiayaan mikro yang telah disalurkan. BRI syariah memiliki tiga skema pembiayaan untuk melayani segmen mikro yaitu mikro 25 dengan plafond 5-25 juta, mikro 75 dengan plafond 25-75 juta, dan mikro 200 dengan plafond 75-200 juta.

4. Pelayanan Jasa (*service*)

Pelayanan jasa adalah layanan elektronik untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan akan layanan melalui media elektronik untuk melakukan transaksi perbankan, selain yang tersedia di kantor cabang dan ATM. Contohnya adalah transfer dana antar rekening maupun antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa isi ulang atau pengecekan saldo dan mutasi rekening. Adapun produknya antara lain:

a. Kartu ATM dan Debit BRI syariah

Kartu ATM dan Debit BRI syariah adalah kartu khusus yang diberikan oleh BRI syariah kepada pemilik rekening tersebut, pada saat kartu digunakan untuk bertransaksi maka akan langsung mengurangi dana yang tersedia pada rekening.

h. *University* atau *School Payment System (SSP)*
University atau *School Payment*

System (SPP) merupakan sistem pembayaran (*Bill Payment*) sekolah atau universitas yang dibuatkan BRI syariah untuk memudahkan siswa dan mahasiswa untuk melakukan pembayaran biaya pendidikan melalui layanan perbankan secara online.

i. *SMS Banking*

SMS Banking merupakan layanan informasi perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler atau gadget dengan menggunakan media SMS (*Short Messages Service*).

j. *Cash Management System BRI syariah iB*

Cash Management System BRI syariah iB merupakan sistem layanan elektronik yang menyediakan layanan berupa transaksi finansial, antara lain transfer antar rekening BRI syariah atau rekening bank lain, *payroll* system pembayaran tagihan hingga sistem laporan pembayaran non finansial seperti informasi saldo, laporan histori transaksi, dan download file sebagai media penyajian laporan keuangan.

k. *BRI syariah Online*

BRI syariah online adalah layanan *BRI syariah* yang menyediakan berbagai kegiatan *BRI syariah* melalui sebuah aplikasi yang telah disediakan di play store. Dalam *BRIS* online ini nasabah dapat melakukan berbagai macam kegiatan diantaranya transfer online, pembayaran tagihan listrik, pembelian pulsa, maupun melihat rekening yang dimiliki. Semua kegiatan nasabah dapat dilakukan disini kecuali penarikan tunai yang dapat dilakukan di ATM maupun *Teller*.

F. Tugas Dari Stuktur Bank Syariah Indonesia(BSI)

1. Pimpinan Cabang Pembantu (PINCAPEM)

Adapun tugasnya yaitu mengarahkan dan mengkoordinasikan rencana kerja anggaran di Kantor Cabang Pembantu (KCP), serta memantau dan mengevaluasi pelaksanaan serta mengkoordinasikan pelaporan untuk memastikan kesesuaian pelaksanaan dengan rencana kerja anggaran yang telah ditetapkan.

2. *Branch Operasional Supervisor Manager* (BOSM)

Branch Operasional Supervisor (BOS) berjumlah satu orang yang bertugas melakukan persetujuan atau otorisasi transaksi sesuai dengan kewenangan yang diberikan dan prosedur yang berlaku di BRI Syariah serta mengatur jalannya prosedur operasional. Adapun bagian-bagian yang dinaungi oleh *BOS* antara lain :

a. *Teller*

Teller berjumlah satu orang yang bertugas untuk melayani dan melaksanakan tugas dan bertanggung jawab atas transaksi tunai dan non tunai yang prosesnya berdasarkan intruksi nasabah dan kebijakan serta aturan yang ditetapkan.

b. *Customer Service*

Customer Service (CS) *Customer Service* berjumlah satu orang yang bertugas melayani nasabah dalam proses pembukuan buku tabungan

serta memberikan informasi produk, layanan dan membantu untuk menyelesaikan keluhan permasalahan dari nasabah.

c. *Office Boy (OB)*

Office Boy berjumlah satu orang yang bertugas menjaga kebersihan kantor untuk kenyamanan karyawan dan nasabah serta membantu karyawan lain ketika dibutuhkan.

d. *Security*

Security berjumlah satu orang yang bertugas menjaga keamanan kantor, menyambut nasabah di pintu utama dengan menyapa, membantu setiap nasabah yang keluar masuk kantor, dan selalu siap menghadapi situasi yang terjadi.

e. *Account Officer (AO)*

Account Officer berjumlah empat orang yang bertugas menyusun rencana dan melaksanakan kegiatan pemasaran serta prakarsa pembiayaan sesuai ketentuan yang berlaku dan sesuai kewenangan bidang tugasnya agar target ekspansi tercapai.

b. *Unit Head (UH)*

Unit Head (UH) yaitu *Unit Head* bank BSI Kcp ampera manna bengkulu selatan. UH bertugas merencanakan konsep untuk melampaui

target yang ditetapkan, melakukan fungsi supervisi terhadap pencapaian dan kinerja *Account Office Mikro* (AOM), melakukan pelaporan atas hasil yang dicapai setiap hari, dan sebagainya. *Unit Head* (UH) membawahi beberapa *Account Office Mikro* (AOM).

c. *Account Office Mikro* (AOM)

Account Office Mikro (AOM) bertugas melakukan pemasaran terhadap produk mikro baik itu mikro 25, 75, maupun 200 Ib

G. Prinsip Utama Operasional Bank Syariah Indonesia(BSI)

Dalam melaksanakan usahanya Bank BSI berpegangan teguh pada prinsip utama sebagai berikut:

1. Keimanan dan takwa kepada Allah SWT, dengan menerapkan prinsip-prinsip syariah ke dalam kehidupan manusia.
2. Kebersamaan, yakni kesatuan pola pikir, visi, dan misi semua elemen Bank BSI untuk memperbaiki kondisi ekonomi dan sosial.
3. Kekeluargaan, yakni pengelola, pengurus serta anggota dibangun rasa kekeluargaan. Mengutamakan kepentingan umum diatas kepentingan pribadi.

4. Profesionalisme, yaitu dibangunnya rasa semangat kerja yang tinggi, kerja keras, kerja cerdas dan kerja ikhlas dan semangat untuk terus belajar demi mencapai tingkat standar kerja yang sangat baik.

H. Budaya Kerja Bank Syariah Indonesia (BSI)

1. Siddiq:Memiliki kejujuran dan selalu melandasi ucapan, keyakinan, serta perbuatan berdasarkan ajaran islam.
2. Istiqomah:Konsisten dalam iman dan nilai-nilai yang baik meskipun menghadapi godaan dan tantangan.
3. Fathanah:Mengerti, memahami dan menghayati secara mendalam segala tugas dan kewajiban.
4. Amanat:Memiliki tanggung jawab menjalankan tugas dan kewajiban.
5. Tabligh:Mengajak sekaligus memberi contoh

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Berikut ini Penulis lampirkan hasil wawancara yang telah di lakukan kepada *Costumer service, teller, security* dan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ampera Manna Bengkulu selatan mengenai pelayanan *Frontliner* dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

1. Faktor-Faktor Yang Menentukan Kepuasan Nasabah

Berdasarkan keterangan wawancara dari ibu Yeni Aditanti selaku *costumer service* mengatakan bahwa:

” Kepuasan dan ketidak puasan di tentukan oleh persepsi dari harapan nasabah. Persepsi terhadap produk atau pelayanan sendiri di pengaruhi oleh pengalaman nasabah saat mencoba produk atau menerima suatu layanan. Oleh karena itu apabila produk yang di konsumsi atau pelayanan yang di peroleh mempunyai kualitas yang baik maka besar kemungkinan nasabah tersebut akan memberikan persepsi yang tinggi dan akhirnya membawa tingkat kepuasan yang tinggi. Selain itu ada 3 faktor yang menentukan kepuasan nasabah antara lain yaitu kualitas produk, pelayanan, dan emosional anatara lain:

- a. Kualitas produk adalah konsumen akan merasa puas apabila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

- b. Kualitas pelayanan adalah konsumen akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang di harapkan .
- c. Emosional yaitu pelanggan akan merasa bangga dan dapat keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bisa menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang tinggi.”⁶⁸

Berdasarkan keterangan wawancara dengan ibu annisa dwi rahayu selaku *teller* mengatakan bahwa:

“setahu saya faktor yang menjadi kepuasan nasabah ada 3 yaitu biaya, faktor situasi dan harga.

- 1) Faktor Biaya adalah konsumen tidak perlu menggunakan biaya tambahan atau tidak perlu menabung waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa mereka akan cenderung puas terhadap produk.
 - 2) Faktor situasi yaitu keadaan atau kondisi yang di alami nasabah.
 - 3) Faktor harga yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi pada nasabah.”⁶⁹
2. Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah

Berdasarkan keterangan wawancara dari ibu yeni aditanti selaku *costumer service* mengatakan bahwa :

“saya melakukan pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah seperti cepat tanggap, melayani nasabah dengan

⁶⁸ Yeni adianti *costumer service* ,wawancara tanggal 13 september 2022,pukul 15.30 wib

⁶⁹ Annisa dwi rahayu *teller* ,wawancara tanggal 13 september 2022,pukul 16.30 wib

ramah, aksesibilitas atau kemudahan nasabah untuk mendapatkan produk yang ada.”⁷⁰

Berdasarkan keterangan wawancara dengan ibu annisa dwi rahayu selaku *teller* menyatakan bahwa :

“saya selalu melayani nasabah dengan senyum, melakukan kontak mata dengan nasabah saat berbicara, tidak pernah memotong pembicaraan nasabah, memahami keluhan nasabah dan mendengarkan nasabah.”⁷¹

3. Strategi Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah

Berdasarkan keterangan wawancara dari ibu yeni aditanti selaku *costumer service* mengatakan bahwa:

”saya selalu menggunakan bahasa yang sopan, bisa memahami kebutuhan nasabah dan selalu mengutamakan peduli kepada nasabah dan biasanya strategi yang saya lakukan saat berhadapan dengan nasabah secara langsung yaitu:

a. Menyapa nasabah

- 1) Berdiri
- 2) Tersenyum dan menatap mata nasabah
- 3) Mengucapkan salam contoh “assalamu’alikum bu “ apabila sudah kenal sebutkan namanya. Contoh “assalamu’alikum bu siti”
- 4) Mempersilahkan duduk: “Silahkan duduk” Menanyakan kebutuhan nasabah “Ada yang bisa dibantu?”
- 5) Menegaskan kembali kebutuhan nasabah Tujuan utama adalah menghindari kesalah pahaman dan memperlancar komunikasi selanjutnya.

⁷⁰ Yeni adiantanti *costumer service* ,wawancara tanggal 13 september 2022,pukul 15.35 wib

⁷¹ Annisa dwi rahayu *teller* ,wawancara tanggal 13 september 2022,pukul 16.40wib

- b. Memperkenalkan jenis-jenis produk
Memberikan gambaran secara garis besar tentang ketersediaan produk bank BSI kcp ampera manna khususnya yang terkait dengan kebutuhan nasabah.
- c. Menjelaskan ciri-ciri produk
Apabila nasabah tertarik dengan tabungan bank BSI kcp ampera manna, jelaskan produk bank BSI kcp ampera manna kepada nasabah yang menggunakan brosur.
- d. Menghargai nasabah dengan cara memberikan kesempatan untuk menentukan pilihannya sendiri.
Apabila ada keraguan atau keberatan nasabah, saya selalu menjelaskan kembali manfaat. Dan keunggulan produk kita yang akan dapat memenuhi kebutuhan nasabah. Kemudian Membantu mengarahkan tetapi tidak dengan memaksa.
Contoh: “Bagaimana Ibu, tertarik untuk membuka rekening di Bank BSI Kcp Ampera Manna atau masih ada informasi yang Ibu perlukan untuk membantu Ibu?”.⁷²

Berdasarkan keterangan wawancara dengan ibu annisa

dwi rahayu selaku *teller* menyatakan bahwa :

”adapun strategi saya untuk meningkatkan kepuasan nasabah seperti:

- a. Menyapa nasabah
- b. Berdiri
- c. Tersenyum dan menatap mata nasabah dan mengucapkan salam. Contoh: “Assalamu’alaikum Ibu” apabila sudah kenal sebutkan namanya. Contoh: “Assalamu’alaikum Ibu Maryam”
- d. Menanyakan kebutuhan nasabah (Optional) “Ada yang bisa dibantu Ibu?” Hanya dilakukan apabila sedang sepi atau tidak ada antrian nasabah.
- e. Menegaskan kembali kebutuhan nasabah

⁷² Yeni adianti *costumer service* ,wawancara tanggal 13 september 2022,pukul 15. 40 wib

Mengkonfirmasi kembali transaksi kembali Contoh: Konfirmasi jumlah uang harus dilakukan baik pada waktu *Teller* menerima atau menyerahkan sejumlah uang apabila *teller* telah mengenal nama nasabah, pada saat konfirmasi sebut nama nasabah. Contoh: “ya bu uangnya seratus juta rupiah ya bu Siti”

- f. Menawarkan Produk dan jasa Hanya dilakukan apabila sedang sepi atau tidak ada antrian nasabah. Contoh: “Ibu sudah punya rekening Tabungan ?”
 - g. Memberi salam penutup dan ucapkan terima kasih. Setelah selesai transaksi, *Teller* berdiri, tersenyum, dan mengucapkan “terima kasih.”⁷³
4. Survie Yang Di Lakukan Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah

Berdasarkan keterangan wawancara dari ibu yeni adianti selaku *costumer service* mengatakan bahwa:

“saya melakukan survie indeks terhadap kepuasan nasabah ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan nasabah sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kepuasan nasabah.”⁷⁴

Berdasarkan keterangan wawancara dengan ibu annisa dwi rahayu selaku *teller* menyatakan bahwa :

“saya melakukan survie yaitu dengan melihat secara langsung nasabah yang bertransaksi kemudian mendorong nasabah sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja dari pelayanan yang saya berikan agar saya selaku *teller* bisa meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah.”⁷⁵

⁷³ Annisa dwi rahayu *teller* ,wawancara tanggal 13 september 2022,pukul 16.50wib

⁷⁴ Yeni adianti *costumer service* ,wawancara tanggal 13 september 2022,pukul 15. 43 wib

⁷⁵ Annisa dwi rahayu *teller* ,wawancara tanggal 13 september 2022,pukul 16.53wib

5. Produk Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ampera Manna

Berdasarkan keterangan wawancara dari ibu yeni aditanti selaku *costumer service* mengatakan bahwa:

”produk tabungan terdapat 2 jenis akad wadiah dan akad mudharabah:

a. Tabungan Akad Wadiah

Tabungan wadiah adalah tabungan rupiah yang menggunakan syariah Islam dalam pengelolaannya. Tabungan ini berdasarkan prinsip wadiah yad dhamanah, dimana pengguna tabungan ini tidak akan mendapatkan pembagian keuntungan dari bank selaku penyedia layanan.

b. Tabungan Akad Mudharabah

Tabungan mudharabah adalah produk simpanan yang menggunakan akad mudharabah. Perlu diingat bahwa tabungan syariah menggunakan prinsip akad yang tidak diterapkan pada tabungan biasanya.”⁷⁶

Berdasarkan keterangan wawancara dengan ibu annisa dwi rahayu selaku *teller* menyatakan bahwa:

“Produk Pembiayaan terdapat 3 jenis yaitu Produktif, konsumtif, RAHN:

a. Produk Pembiayaan Produktif

produktif merupakan jenis untuk sebuah pembiayaan yang memiliki tujuan untuk menambahkan sebuah penghasilan.

b. Produk pembiayaan Konsumtif

Pembiayaan konsumtif merupakan pembiayaan yang diperuntukkan bagi nasabah dengan tujuan di luar usaha dan bersifat perorangan.

⁷⁶ Yeni adianti *costumer service* ,wawancara tanggal 13 september 2022,pukul 15.55 wib

c. Produk Pembiayaan RAHN

RAHN adalah menahan salah satu harta milik si peminjam atas pinjaman yang diterimanya atau dapat juga kita sebut sebagai gadai. Objek barang yang di tahan tersebut memiliki nilai ekonomis.”⁷⁷

6. Kualitas Produk Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah

Berdasarkan keterangan wawancara dari ibu yeni aditanti selaku *costumer service* mengatakan bahwa:

”kualitas produk dalam konteks perbankan syariah adalah seberapa baik produk memenuhi kebutuhan nasabah dan memberikan manfaat bagi nasabah. Saya mendefinisikan kualitas produk yang semakin baik mampu meningkatkan kepuasan nasabah.menentukan bahwa kualitas produk yang diukur melalui kwcukupan lini produk, suku bunga yang konpentitif dan kinerja produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dimana Kualitas produk dari bank Bsi KCP ampera manna sangat baik karena dapat dilihat dari keluhan atau saran dari nasabah baik secara langsung maupun yang melalui *website* bsi.”⁷⁸

Berdasarkan keterangan wawancara dengan ibu annisa dwi rahayu selaku *teller* menyatakan bahwa:

”Kualitas produk dari bank Bsi KCP ampera manna sudah baik karena dilihat dari hasil pengujian pengaruh kualitas produk terhadap kepuasan nasabah menunjukan nilai positif dengan tingkat segnifikasi yang besar. Hasil menunjukan bahwa kualitas produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dari hasil penilaian nasabah dapat dilihat bahwa nasabah menilai bahwa secara keseluruhan telah membuat nasabah puas

⁷⁷ Annisa dwi rahayu *teller* ,wawancara tanggal 13 september 2022,pukul 17.00 wib

⁷⁸ Yeni adianti *costumer service* ,wawancara tanggal 13 september 2022,pukul 16.00 wib

terhadap manfaat produk yang di berikan bank syariah Indonesia (BSI) kcp ampera manna.”⁷⁹

7. Biaya Dan Kemudahan Untuk Mendapatkan Produk Atau Jasa

Berdasarkan keterangan wawancara dari ibu yeni aditanti selaku *costumer service* mengatakan bahwa:

”biaya dan kemudahan untuk produk pada bank syariah indonesia(BSI) kcp ampera manna bisa melakukan transaksi pembukaan rekening melalui wefrom atau bsi mobile.”⁸⁰

Berdasarkan keterangan wawancara dengan ibu annisa dwi rahayu selaku *teller* menyatakan bahwa:

”untuk mendapatkan produk atau jasa bisa melalui aplikasi bsi mobile atau bisa langsung mendatangi kantor bank syariah Indonesia (BSI).”⁸¹

8. Cara Menciptakan Hubungan Yang Baik Dengan Nasabah

Berdasarkan keterangan wawancara dari ibu yeni aditanti selaku *costumer service* mengatakan bahwa :

”cara saya menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah pada saat melakukan transaksi saya selalu mengutamakan respont cepat tanggap agarapa yang saya sampaikan harus sesuai dengan yang dimaksud oleh nasabah, jika memang terjadi banyak antrian, maka solusinya saya bisa membena antrian yang rapi dan nyaman.”⁸²

⁷⁹ Annisa dwi rahayu *teller* ,wawancara tanggal 13 september 2022,pukul 17. 10wib

⁸⁰ Yeni adianti *costumer service* ,wawancara tanggal 13 september 2022,pukul 16.10 wib

⁸¹ Annisa dwi rahayu *teller* ,wawancara tanggal 13 september 2022,pukul 17.15. wib

⁸² Yeni adianti *costumer service* ,wawancara tanggal 13 september 2022,pukul 16.15 wib

Berdasarkan keterangan wawancara dengan ibu annisa dwi rahayu selaku *teller* menyatakan bahwa :

”saya mengutamakan cara yang sopan dan ramah kepada nasabah karena nasabah ibarat seorang raja maka komunikasi dengan nasabah harus dilakukan dengan sikap yang sopan dan ramah agar mereka merasa puas dengan pelayanan yang saya berikan.”⁸³

9. Keluhan Atau Saran Dari Nasabah Terhadap Produk

Berdasarkan keterangan wawancara dari ibu yeni aditanti selaku *costumer service* mengatakan bahwa:

”saya sering mendapatkan keluhan dari nasabah seperti penggunaan ATM pada bank bsi yaitu kartu ATM yang tertelan, kartu ATM hilang, kartu ATM yang terblokir, serta ATM nasabah terdebit tanpa melakukan penarikan.”⁸⁴

Berdasarkan keterangan wawancara dengan ibu annisa dwi rahayu selaku *teller* menyatakan bahwa :

”saya mendapatkan saran atau keluhan yang datang dari nasabah sangat beragam mulai dari masalah administrasif sampai masalah oprasional bank. Nasabah yang mendapatkan masalah biasanya adalah nasabah yang belum mendapatkan edukasi secara maksimal dan intensitas berhubungan dengan bank tidak terlalu sering.”⁸⁵

10. Cara Menyikapi Keluhan Dari Nasabah

Berdasarkan keterangan wawancara dari ibu yeni aditanti selaku *costumer service* mengatakan bahwa :

⁸³ Annisa dwi rahayu *teller* ,wawancara tanggal 13 september 2022,pukul 17.20 wib

⁸⁴ Yeni aditanti *costumer service* ,wawancara tanggal 13 september 2022,pukul 16.20 wib

⁸⁵ Annisa dwi rahayu *teller* ,wawancara tanggal 13 september 2022,pukul 17.27 wib

”saya selalu tersenyum serta menyapa nasabah yang akan menyampaikan keluhannya, senantiasa mendengarkan setiap keluhan yang disampaikan nasabah, menunjukkan sikap empati kepada nasabah dan memberikan solusi kepada nasabah.”⁸⁶

Berdasarkan keterangan wawancara dengan ibu annisa dwi rahayu selaku *teller* menyatakan bahwa:

”cara saya menyikapi keluhan nasabah baik itu secara langsung atau melalui website bsi saya selalu menyapa nasabah dengan senyuman kemudian saya mencari motif permasalahan dari nasabah, menintak maaf, bersikap solutif dan menjadikan complin sebagai evaluasi dan terakhir mengucapkan terima kasih atas keluhan dari nasabah.”⁸⁷

Hasil wawancara bapak doni kurniawan selaku *security* bank bsi KCP ampera manna yaitu Peneliti mendapatkan hasil:

a. Cara Menjaga Ketertiban dan Keamana Nasabah

Berdasarkan keterangan wawancara dengan bapak doni kurniawan selaku *security* menyatakan bahwa:

“Saya memberikan pengamanan lingkungan kerja dan penegakan ketertiban nasabah seperti menyediakan tempat cuci tangan, menyiapkan tempat antrian dan tempat duduk untuk nasabah yang sedang bertransaksi dengan *costumer service* ataupun *Teller*.”⁸⁸

⁸⁶ Yeni adianti *costumer service* ,wawancara tanggal 13 september 2022,pukul 16.25 wib

⁸⁷ Annisa dwi rahayu *teller* ,wawancara tanggal 13 september 2022,pukul 17.30 wib

⁸⁸ Doni kurniawan *security*,wawancara tanggal 13 september 2022 pukul 17.32 wib

b. Cara Mengkordinir dan Mengarahkan Nasabah

Berdasarkan keterangan wawancara dengan bapak doni kurniawan selaku *security* menyatakan bahwa :

”cara saya mengkordinir atau mengarahkn nasabah yaitu untuk mengambil no slip transaksi dan no antrian dengan cara mengarahkn nasabah yang baru datang untuk mengambil no antrian, slip transaksi dan brosur kemudian nasabah bisa duduk di tempat yang telah disediakan sembari menunggu no antrian sedangkan untuk nasabah yang ingin mengetahui tentang informasi produk akan langsung di jelaskan apa saja produk dari Bank Bsi Kcp melalui wibsite bsi atau bsi mobile ampera manna atau bisa langsung di arahakn ke *Teller*.”

c. Cara Mengatur Parkiran Kendaraan Nasabah

Berdasarkan keterangan wawancara dengan bapak doni kurniawan selaku *security* menyatakan bahwa :

”cara mengatur parkiran area kantor yaitu saya mengarahkan nasabah yang baru datang untuk parkir kendaraan di tempat yang telah di sediahkan kemudian saya di ampara manna.”

d. Masalah Yang Sering Di Alami Dalam Melayani Nasabah

Berdasarkan keterangan wawancara dengan bapak doni kurniawan selaku *security* menyatakan bahwa :

”Menurut saya tidak ada masalah yang terlalu sering akan tetapi masalah yang ada seperti kartu ATM yang tertelan, kartu ATM hilang, kartu ATM yang terblokir.”

e. Cara Menyikapi Nasabah Yang Bermasalah

Berdasarkan keterangan wawancara dengan bapak doni kurniawan selaku *security* menyatakan bahwa:

”cara saya untuk mrnyikapi nasabah yang bermasalah yaitu bertanya terlebih dahulu kepada nasabah tentang apa masalah yang di dapat oleh nasabah kemudian setelah mengetahui langsung bisa di arahkan ke *costumer service* atau bisa ke bagian oprasional.”⁸⁹

Hasil wawancara dengan nasabah Bank Bsi KCP Ampera Manna dengan pertanyaan bagaimana kualitas pelayanan pegawai *frontliner* yang bapak/ibu rasakan selaku nasabah di Bank Bsi KCP Ampera Manna. Dan Peneliti mendapatkan hasil:

- 1) Berdasarkan keterangan wawancara dengan bapak Bogi rio selaku nasabah menyatakan bahwa :

”Menurut saya bukti nyata dari pelayanan yang diberikan dari bank bsi kcp Ampera Manna dimana mereka memfasilitasi gedung yang bersih rapi dan nyaman. Sedangkan empati yang saya rasakan sudah sangat baik karena para pegawai Bank BSI KCP Ampera Manna sudah memahami keinginan saya sebagai nasabah sehingga bertransaksi lebih puas, dan untuk kehandalan pelayanan yang diberikan Bank BSI KCP Ampera Manna sudah cukup baik dimana para pegawai memiliki sikap simpati yang tinggi dalam melayani saya selaku nasabah, yang saya rasakan para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada saya sudah sangat baik

⁸⁹ Doni kurniawan *security*,wawancara tanggal 13 september 2022 pukul 17.50 wib

dimana respont dari pegawai cepat tanggap, sedangkan asuransi yang diberikan sudah sangat terpercaya.”⁹⁰

- 2) Berdasarkan keterangan wawancara dengan ibu Fitriani selaku nasabah menyatakan bahwa :

”yang saya rasakan ketika bertransaksi di Bank BSI KCP Ampera Manna sangat senang karena di lengkapi dengan teknologi bsi mobile yang memudahkan bertransaksi, yang saya rasakan selama bertransaksi pegawai di sana sangat rama dan simpati kepada saya, selama saya menjadi nasabah di Bank BSI KCP ampera manna pelayanan yang di berikan tidak perna terjadi kesalahan sehingga saya merasa puas, ketanggapan yang mereka berikan sudah cukup baik sehingga dalam memberikan pelayanan cepat serta tepat, sedangkan jaminan dan ketepatan yang saya dapatkan dari bank sangat memuaskan dimana para pegawainya juga memberikan pelayanan yang maksimal, sopan dan aman.”⁹¹

- 3) Berdasarkan keterangan wawancara dengan bapak Aan saputra selaku nasabah menyatakan bahwa :

”menurut saya sebagai nasabah Bank BSI KCP Ampera Manna saya melihat sarana dan prasarana sudah sangat cukup di dukung juga dengan tempat tang strategis di mana berada di tengah kota manna bengkulu selatan, rasa empati yang pegawai berikan sudah cukup baik, kehandalan yang diberikan oleh bank sudah sangat memenuhi harapan saya seperti tepat waktu, ketanggapan para pegawai dalam menyampaikan informasi sangat baik dan jelas, sedangkan untuk asuransi bari Bank BSI KCP Ampera Manna sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan .”⁹²

⁹⁰ Bogi rio ,nasabah,wawancara tanggal 9 oktober 2022 pukul 14.00 wib

⁹¹ Fitriani ,nasabah,wawancara tanggal 9 oktober 2022 pukul 10.30 wib

⁹² Aan saputra ,nasabah,wawancara tanggal 10 oktober 2022 pukul 14.30 wib

- 4) Berdasarkan keterangan wawancara dengan bapak asran asmara selaku nasabah menyatakan bahwa :

”yang saya rasakan sebagai nasabah Bank BSI KCP Ampera Manna saya sangat senang karena para pegawainya rama dan berpenampilan menarik, saya pribadi merasa rasa empati yang diberikan pegawai bank boleh di dikatakan sangat baik karena mereka selalu mengutamakan kepentingan nasabah, selama saya bertransaksi kehandalan pelayanan yang diberikan sudah akurat sehingga tidak pernah terjadi kesalahan, yang saya rasakan menjadi nasabah respont yang merka berikan sangat membantu dalam bertransaksi, sedangkan selama saya bertransaksi di bank asuransi keamanan yang diberikan kepada saya sangat cukup memadai.”⁹³

- 5) Berdasarkan keterangan wawancara dengan ibu sejni abuti selaku nasabah menyatakan bahwa :

”saya melihat bukti fisik dari Bank BSI KCP Ampera Manna sangat bagus karena sarana dan pelayanan yang diberikan sudah cukup memuaskan, sebagai nasabah saya sudah cukup puas terhadap empati dari pelayanan yang mereka berikan, saya sangat senang karena kehandalan pelayanan yang diberikan sudah bisa dikatakan baik dimana sudah bisa memenuhi harapan saya sebagai nasabah, respont dari para pegawai bank sangat baik mereka sangat ramah dan cepat tanggap dalam memberikan pelayanan, dan menurut saya aruransi dari pihak bank yang diberikan sangat aman dan komunikasi yang diberikan sangat baik.”⁹⁴

⁹³ Asran asmara , nasabah, wawancara tanggal 10 oktober 2022 pukul 16.00 wib

⁹⁴ Sepni abuti , nasabah, wawancara tanggal 10 oktober 2022 pukul 16.30 wib

B. Pembahasan

Pelayanan merupakan suatu hal yang vital, khususnya pelayanan *Frontliner* karena pelayanan *Frontliner* langsung bersentuhan dengan nasabah. Kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah akan mampu meningkatkan kepercayaan terhadap bank. Apabila pelayanan yang diterima oleh nasabah sesuai dengan apa yang diharapkannya maka nasabah akan merasa puas begitupun sebaliknya. Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya.

Pada dasarnya pelayanan terhadap nasabah sebuah bank sangatlah bergantung pada petugas atau karyawan bank yang melayaninya. Namun demikian, bagaimana caranya supaya pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman atau pada standar yang ditentukan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang merupakan pedoman atau acuan bagi karyawan. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan *Frontliner* kepada nasabah seperti sikap saat melayani nasabah dengan menyapa dan menanyakan kebutuhan nasabah, berpenampilan dengan baik dan sopan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Setelah melakukan penelitian dilapangan hampir semua nasabah mengatakan tentang pelayanan pegawai

frontliner Bank BSI Kcp Ampera Manna mengatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh bank pelayanannya sudah begitu baik dan sangat bagus pelayanan yang diberikan *costumer service*, *teller*, dan *security*. Dimana menurut pegawai *frontliner* mereka memberikan pelayanan seperti cepat tanggap, melayani nasabah dengan ramah. Berpakaian yang rapi dan sopan, bukti fisik, jaminan dan komunikasi yang baik. hal ini dibenarkan oleh nasabah dimana dari ke lima (5) nasabah yang peneliti wawancarai di lapangan mereka mengatakan pelayanan yang diberikan pegawai *frontliner* Bank BSI Kcp Ampera Manna sudah sangat baik dimana mereka memberikan pelayanan yang cepat tanggap, jaminan yang berkualitas, bukti fisik, memberikan kemudahan kepada nasabah untuk memperoleh informasi, mengakses, dan mendapatkan seputar produk-produk dan komunikasi yang baik dengan nasabah sehingga nasabah merasa puas.

1. Bagaimana Strategi Pelayanan *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Ampera Manna

Dari 3 informan yaitu 1 *costumer service*, 1 *teller*, dan 1 *security* yang saya wawancarai ada beberapa strategi untuk meningkatkan kepuasan nasabah yaitu strategi dari *costumer service*, *teller*, dan *security* adalah Berikan Pelayanan yang

berkualitas Syarat pelayanan yang disukai Nasabah adalah memiliki kualitas bagus. Oleh karena itu, perlu memastikan semua pelayanan yang di berikan memiliki kualitas prima. Layani nasabah dengan ramah Seperti yang ada *customer service*, *teller*, dan *security* sangat penting. Artinya *customer service*, *teller* ,dan *security* harus memastikan memberikan layanan nasabah terbaik baik dari segi ketepatan waktu hingga informasi yang mudah dipahami nasabah. Dengan begitu, nasabah akan merasa leluasa menyampaikan keluhannya dan bisa mendapatkan solusi secepat mungkin. *Customer-centric* Beri perhatian khusus untuk memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah baik dalam produk maupun layanan nasabah. Oleh karena itu, perlu memahami apa yang dibutuhkan nasabah. Hal ini akan memudahkan untuk membuat produk atau menyusun strategi yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Perlakukan nasabah seperti raja Ada pepatah bilang pelanggan adalah raja. dengan berusaha memenuhi semua kebutuhan mereka. Dengan begitu nasabah akan merasa puas dan dihargai. Bangun komunikasi yang efektif Komunikasi memiliki peran yang sangat penting bagi bisnis, begitu juga saat berinteraksi dengan

nasabah. Tanpa adanya komunikasi yang baik dan efektif bisa terjadi miskomunikasi yang membuat nasabah kecewa pelayanan yang diberikan. Melakukan survei ke nasabah untuk mengetahui apakah strategi yang diterapkan berhasil. Survei tersebut bisa jadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas produk dan layanan agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah.

Adapun strategi pelayananan *Frontliner* (*Costumer service, teller, dan security*) Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ampera Manna adalah sebagai berikut:

a. Berpakaian

Setiap karyawan khususnya *Frontliner* yang secara langsung berhadapan dengan nasabah, berpenampilan rapih dan bersih. Karyawan harus mengenakan pakaian yang sepadan dan kombinasi yang menarik dan tidak kumal. Terutama pakaian wanita yang harus mencerminkan pakaian yang syar'i.

b. Ramah Tamah

Frontliner Bank Bsi KCP Ampera Manna selalu bersikap percaya diri, akrab dan penuh dengan senyuman pada saat melayani nasabah. Menyapa dengan lembut dan berusaha

menyebut nama jika mengenal nasabah, jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Ibu/Bapak, apa yang dapat kami bantu. Berpakaian, berpenampilan rapih dan bersih juga harus diperhatikan pada setiap karyawan *Frontliner*.

c. Bersikap adil

Dalam melayani dalam proses transaksi pihak Bank Bsi KCP Ampera Manna seharusnya memberikan pelayanan secara adil dalam hal pemberian nomor antrian oleh bank kepada nasabah, merupakan salah satu cara agar proses transaksi berjalan dengan baik.

d. Cepat dan Tanggap

Dalam melayani nasabah, karyawan *Frontliner* harus mampu cepat dan tanggap dalam memenuhi permintaan nasabah. Pada saat melayani nasabah tidak bertele-tele, tidak loyo, dan kurang bersemangat. Menurut Ibu Annisa Dwi Rayahu selaku *Teller* Bank BSI KCP Ampera Manna cepat dan tanggap pada saat melayani nasabah merupakan hal yang sangat diharapkan oleh nasabah dan sikap ini merupakan tanggung jawab seorang karyawan *Fontliner* demi menjaga kualitas pelayanan.

e. Etika

Etika merupakan kunci utama dalam pelayanan. Karena sasaran utama dalam pelayanan adalah nasabah. Nasabah adalah orang yang bersentuhan langsung terhadap bank. Karyawan *Frontliner* harus mampu memberikan pelayanan dengan etika atau perilaku yang baik, berbicara yang baik dan benar saat berkomunikasi dengan nasabah. Menurut ibu Yeni Adianti selaku *Customer Service* Bank BSI Kcp Ampera Manna menghindari kalimat yang bersifat teguran dan sindiran yang dapat menyinggung nasabah, dan berusaha untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan nasabah serta tekun dalam mendengarkan setiap pembicaraan nasabah, berusaha untuk bersikap tenang dalam melayani nasabah dan tidak terburu-buru.

2. Bagaimana Kualitas Pelayanan *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Bsi Kcp Ampera Manna

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan kepada *Frontliner* yaitu 1 *costumer service*, 1 *Teller*, dan 1 *security* di Bank Syariah Indonesia KCP Ampera Manna sudah sangat baik di manna *Frontliner* adalah garda terdepan perusahaan yang

memberikan informasi, solusi, dan mendengarkan keluhan dari nasabah.

Kualitas pelayanan dari pegawai *Frontliner* dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank BSI Kcp Ampera Manna seperti cepat tanggap dalam melayani nasabah, selalu melayani nasabah dengan ramah, berpakaian yang rapi dan memberikan kemudahan kepada nasabah untuk memperoleh informasi, mengakses, dan mendapatkan seputar produk-produk yang ada di Bank BSI Kcp Ampera Manna. di mana produk yang terdapat di bank BSI kcp ampera manna itu terdapat tabungan dengan 2 jenis akad wadiah dan akad mudharabah. sedangkan untuk produk pembiayaan terdapat 3 yaitu produktif, konsumtif, dan RAHN.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara Yang diperoleh peneliti pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ampera Manna Kabupaten Bengkulu Selatan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Strategi pegawai *frontliner* Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ampera Manna Kabupaten Bengkulu Selatan yaitu berpakaian yang rapih dan bersih, ramah tama, bersikap adil dan tidak membeda-bedakan nasabah, cepat tanggap, dan etika. Namun yang perlu diperhatikan kembali dari segi sarana prasarana seperti tempat parkir yang sempit atau tidak memadai yang menjadi perhatian khusus bagi nasabah, sehingga nasabah merasa kurang nyaman.
2. Pelayanan *frontliner* bisa dikatakan telah berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara Peneliti mewawancarai 3 Pegawai *frontliner* dan 5 nasabah di mana dari 8 narasumber itu 1 *Costumer service* 1 *Teller*, 1 *Security*, dan 5 nasabah. oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ampera Manna Kabupaten Bengkulu Selatan khususnya karyawan *frontliner* peneliti menganalisa bahwa. Pelayanan

yang di berikan sudah sangat baik hal ini dibenarkan juga oleh ke 5 nasabah yang peneliti wawancarai dimana Kualitas pelayanan dari pegawai *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank (BSI) Kcp Ampera Manna seperti cepat tanggap dalam melayani nasabah, selalu melayani nasabah dengan ramah, berpakaian yang rapi dan memberikan kemudahan kepada nasabah untuk memperoleh informasi, mengakses, dan mendapatkan seputar produk-produk yang ada di Bank BSI Kcp Ampera Manna.

B. Saran

Setelah penelitian dan analisa serta ditarik suatu kesimpulan, maka peneliti memberikan sedikit saran pada bank syariah indonesia (BSI) kcp Ampera Manna, dilihat pada saat melalukan kunjungan dan penelitian di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ampera Manna. maka Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ampera Manna harus lebih mampu memberikan pelayanan yang terbaik khususnya *frontliner* yang berhadapan langsung dengan nasabah, bagi karyawan hendaknya selalu memberikan *excellent service* kepada setiap nasabah. Tentang adanya keluhan yang dirasakan oleh nasabah atas pelayanan dan saran prasarana yang kurang sesuai dengan harapan nasabah, maka Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ampera Manna

harus meningkatkan kembali kualitas pelayanan terutama pada karyawan *Frontliner* dan fasilitas penunjangnya. Akan tetapi setelah saya melakukan penelitian di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ampera Manna Ini menurut saya pribadi Pelayanan pegawai *Frontliner* sudah sangat baik. Akan tetapi seperti peningkatan area lahan parkir dan keamanan area parkir itu harus dijaga dan ditingkatkan supaya nasabah merasa lebih puas atas pelayanan yang ada di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Ampera Manna.

DAFTAR PUSTAKA

Abdurrahman,Fatoni, *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta:Rineka Cipta,2011).

Afif, Faisal, dkk, *Strategi dan Operasional Bank* (Bambang : PT.ERESCO, 1996).

afriliyani,"*Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Nasabah Pada Pt Bank Sumut Syariah Cabang Pembantu Hamparan Perak*",Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan,Program Studi D-iii Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,2019.

Ahmad,Tanzen, *Metodelogi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras, 2011).

Boediono, *Teori Pertumbuhan Ekonomi*, (Yogyakarta: BPFE, 1999).

Di pt Bni (Persero) Tbk kantor layanan kawangkoan ,e-journal:acta diurma,volume v no.3 tahun 2016.

Dapertemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahannya*, (Bandung:Diponogoro,2010)

Fitria,Nurullita, "*Tingkat Kepuasan Muzaki Terhadap Pelayanan Jasa Lembaga Amil Zakat* (Studi Lembaga Amil Zakat Al Azhar Peduli Umat Jakarta)" (Skripsi S1 Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2009).

Fitria Ema, "*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Mataram*", Universitas Muhammadiyah Mataram , 2022

Fandi,Tjiptono, *Pemasaran Jasa* (Malang : Bayumedia Publishing, 2005).

Ginanjari,*Pengaruh Kepercayaan Konsumen Kualitas Pelayanan Kualitas Produk dan Kenyamanan Nasabah Dalam Bertransaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Bmt Insansadar Usaha Punggunharjo Sewon Baitul Yogyakarta,Jurnal Ekobisdewantara*,vol.1no.3 Maret 2018.

Gaspersz,Vincent , *Total Quality Management*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama,2002).

<https://www.logique.co.id/blog/2021/03/09/Cara-Mengukur-Kepuasan-Nasabah/> Diakses Pada Hari Senin 27 Juni 2022 Jam 21.45

Haidir,dan Salim, *Penelitian Pendidikan :Metode, Pendidikan, danjenis*, (Jakarta : Kencana, 2019).

https://bankbsi.co.id/?utm_source=googlesem&utm_medium=cpc&utm_campaign=banksyariahindonesia, Diakses Hari Jum'at Tanggal 22 Juli 2022 Pukul 14:08.

Hardianti,Octaviani ,*Pengaruh Komunikasi Interpersonal Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Bankaltim Syariah Cabang Pembantu Juanda Samarinda,Ejournal:Imu Komunikasi*,Volume 4, Nomor 3, 2016: 237-251.

Hadi Sutrisno, *Metodologi Research*, Ed. Rev (Yogyakarta: Andi, 2014), h. 218.

<http://id.wikipedia.org/wiki/Satuanpengamanan> (Diakses Pada Tanggal 28-Mei 2022 Pada Pukul 14.37 WIB)

<http://E-Journal.stie-aub.ac.id>(DiaksespadaTanggal 25 September 2017.

Imelda,Sri ,*Strategi Pelayanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Pt Bri Kcp Kayutangi Banjarmasin*,*Jurnal Intekna*,Volume 17, No. 1, Mei 2017: 1-78.

Irawan,Hendi, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*(Jakarta : PT.ELEX Media Komputindo 2002).

Ismail, *Manajemen Perbankan Dari Teori Menuju Aplikasi Jakarta*: Kencana Prenada Media Group, 2010.

Juairiah,*Pengaruh Kualitas Layanan Frontliner Terhadap Tingkat Kepuasan Pelayanan Nasabah Pada Pt. Bank Sumselbabel Syari'ah Cabang Palembang*,*Jurnal Ekonomi dan Bisnis: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Umpalembang*,Muqtashid, Vol. I, No. 01, Edisi Maret 2016.

Kajian Kenyamanan Fisik Pada Terminal Penumpang Stasiun Besar Yogyakarta.

Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2011).

Kiling,Pingkan,Trinita Pingkan ,*Peran Komunikasi Frontliner Dalam Meningkatkan Pelayanan*.

Klavert,Priska,Lorry "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Politeknik*"*Politeknik Negeri Manado,Program Studi Manajemen Bisnis,Jurusan Administrasi Bisnis*,2015.

Kotler,Philip, *Manajemen Pemasaran : Analisa Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Terjemahan Hendra Teguh dan A.Rauli (Jakarta: Prenhallindo 1997).

Kurniawan Doni *security*,wawancara tanggal 13 september 2022 pukul 17.32 wib

Lupioyadi,Rambat, *Manajemen Pemasaran jasa* (Jakarta : Salemba Empat, 2001).

Lubis,Suryani,Rizki,Feby , "*Penerapan Sop Standar Operasional Prosedurfrontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumut Kcp Syariah Hm. Joni Medan*",Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan,Program Studi D-iii Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam,2018.

Lupioyadi ,Rambat, *Manajemen Pemasaran jasa* (Jakarta : Salemba Empat, 2001).

Mudiyani Rahayu Betria"*Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Frontliner Pada Pt. Bank Rakyat Indonesia (Bri) Syariah Kantor Cabang Purwokerto*, Institut Agama Islam Negeri (Iain) Purwokerto, 2017

Majid ,Abdul , Soharto, *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transformasi*.

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2002).

Nana ,Sudjana, *Penelitian dan Penilaian* (Bandung: Sinar Baru,1989).

Nasir, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2003),

Philip ,Kotler dan Kevin Lane Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid I*. Penerjemah Drs. Jaka Wasana. MSM (Jakarta : Erlangga, 1999).

Prasetyo, Agus ,*Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT.bpr Rudolindobank Semarang*,Jurnal Sains Pemasaran Indonesia ,Volume XI,No. 1 Mie 2012

Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa DEBDIBUD,
Kamus Umum Bahasa Indonesia (Jakarta, Balai Pustaka,
1990).

Rahayu Tri”Analisis Kualitas Pelayanan Frontliner Pada Nasabah
PT Bank BNI Syariah Kc Panorama Bengkulu”, Fis
Unived, 2018.

Singarimbun,Masri dan Efendi Sofran, *Metode Penelitian Survey*
(Jakarta:LP3ES,1995).

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*,
(Bandung: Alfabeta, 2014).

Septiani Yuni, Arribe Edo, Diansyah Risnal, Analisis Kualitas
Layanan Sisteminformasi Akademik universitas
Abdurrahman Terhadap Kepuasan pengguna menggunakan
Metode Sevqual, Jurnal: teknologi dan open source,
VOL. 3 No. 1, Juni 2020 : 131 – 143, E-ISSN : 2622-
1659, P-ISSN : 2655-7592

Tjiptono,Fandi , *Pemasaran Jasa* (Malang, Bayu Media, 2005).

Tjiptono,Fandy.*Service Management Mewujudkan Layanan
Prima*, (Yogyakarta:Alfabeta, 2012).

Ummaya,Min ,Hiliyati , “Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah
BMT Berbasis Pelayanan (Studi kasus padaKS-BMT
Masjid al-Azhar Jakarta), ”(Skripsi S1 Fakultas Syariah
dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif
Hidayatullah Jakarta, 2009).

Undang-undang Perbankan, *UU No. 10 Th. 1998 tentang
Perubahan Undang-undang Nomor 7 Tahun
1992tentang Perbankan* ,Jakarta: Sinar Grafika, 2007.

Wahjono,Imam Sentot, *Manajemen Pemasaran Bank*,
(Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013).

Yami ,Zulian t, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*, (Jakarta:
Ekonesia, 2005)

L

A

M

P

I

R

A

N



Wawancara dengan ibu yeni Adianti (*Costumer Service*)



Wawancara dengan ibu Annisa Dwi Rahayu (*Teller*)



Wawancara dengan bapak Doni Kurniawan (*Security*)



Wawancara dengan Bapak Bogi Rio (*Nasabah*)



Wawancara dengan ibu Fitriani (Nasabah)



Wawancara dengan bapak Aan Saputra (Nasabah)



Wawancara dengan bapak Asran Asmara (Nasabah)



Wawancara dengan Ibu Sepni Abuti (Nasabah)



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU**

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul "ANALISIS PELAYANAN *FRONTLINER* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK BSI KCP AMPERA MANNA"
yang disusun oleh :

Nama : Dedeng Yuzumi Yanza

Nim : 1811140180

Prodi : Perbankan Syariah

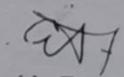
Telah diperbaiki sesuai saran dan arahan pembimbing. Selanjutnya dinyatakan
memenuhi syarat ilmiah untuk diajukan surat izin penelitian.

Bengkulu, Agustus 2022

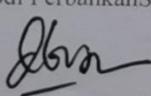
Pembimbing I

Pembimbing II


31/8/22
Prof. Andang Sunarto.Ph.D
NIP. 197611242006041002


Yunida Een Fryanti.M. Si
NIP. 198106122015032003

Mengetahui,
Ka. Prodi Perbankan Syariah


Debby Arisandi,MBA
NIP.198609192019032012



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT PENUNJUKAN

Nomor: 0498/Un.23/ F.IV/PP.00.9/04/2022

Dalam rangka penyelesaian akhir studi mahasiswa maka Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu dengan ini menunjuk Dosen :

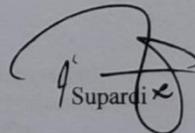
1. N A M A : Andang Sunarto, Ph.D
NIP : 197611242006041002
Tugas : Pembimbing I
2. N A M A : Yunida Een Fryanti, M. Si.
NIP : 198106122015032003
Tugas : Pembimbing II

Untuk membimbing, mengarahkan, dan mempersiapkan hal-hal yang berkaitan dengan penyusunan draft skripsi, kegiatan penelitian sampai persiapan ujian munaqasyah bagi mahasiswa yang namanya tertera di bawah ini :

N A M A : Dedeng Yuzumi Yanza
NIM : 1811140180
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Tugas Akhir : **Analisis Pelayanan Frontliner dalam Meningkatkan Kenyamanan Nasabah Bank BSI KC Panorama**
Keterangan : Skripsi

Demikian surat penunjukkan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Bengkulu
Pada Tanggal : 25 April 2022
Dekan,


Supardi

Tembusan :

1. Wakil Rektor I
2. Dosen yang bersangkutan;
3. Mahasiswa yang bersangkutan;
4. Arsip.

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal Skripsi berjudul "ANALISIS PELAYANAN FRONTLINER
DALAM MENINGKATKAN KENYAMANAN NASABAH BANK BSI KC
PANORAMA yang disusun oleh :

Nama : Dedeng Yuzumi Yanza

NIM : 1811140180

Prodi : Perbankan Syariah

Telah diseminarkan pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas
Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UINFAS) Bengkulu pada :

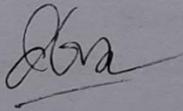
Hari : Senin

Tanggal : 11 April 2022 M/ 1443 H

Dan telah diperbaiki sesuai saran-saran tim penyeminar. Oleh karenanya
sudah dapat diusulkan kepada jurusan untuk ditunjuk Tim pembimbing Skripsi.

Bengkulu, 20 April 2022 M
Rabiul Awal 1443 H

Mengetahui
Koordinator Prodi PBS



Debby Arisandi, MBA
NIP. 198609192019032012

Penyeminar



Yunida Een Friyanti, M.Si
NIP. 198106122015032003

CATATAN PERBAIKAN PROPOSAL SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dedeng Yuzumi Yanza
NIM : 1811140180
Jurusan/Prodi : Perbankan syariah

No.	Permasalahan	Saran Penyeminar
	<p>Contoh data Pelanggan yg back chi bagaimana. Indukuhnya apa / supaya bisa jadi diteliti</p> <p>Sumber peminan dgn buku pedoman.</p> <p>UC - Pagan howa fhati UC - Pancana</p>	

Bengkulu, 11 April 2022
Penyeminar,



Yunida Een Friyanti, M.si
NIP. 198106122015032000



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

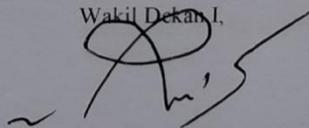
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

DAFTAR HADIR SEMINAR PROPOSAL MAHASISWA

Hari/Tanggal : Senin, 11 April 2022
Nama Mahasiswa : Dedeng Yuzumi Yanza
NIM : 1811140180

Judul Proposal	Tanda Tangan Mahasiswa	Penyeminar
ANALISIS PELAYANAN FRONTLINER DALAM MENINGKATKAN KENYAMANAN NASABAH BANK BSI KCP PAGAR DEWA	 Dedeng Yuzumi Yanza	 Lenida Ben Yanzi

Mengetahui,
a.n. Dekan
Wakil Dekan I,



Dr. Nurul Hak, M.A.
NIP. 196606161995031003

Catatan:
Mohon Berkas ini dikembalikan kepada Pengelola
Fotokopi dan Cap 1 (Satu) Rangkap



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon (0736) 51171, 51172, 51276 Fax. (0736) 51171

FORM 1 PENGAJUAN JUDUL TUGAS AKHIR SKRIPSI

I. Identitas Mahasiswa

Nama Dedeng Yuzumi Yanza
NIM 1811140180
Prodi Perbankan Syariah
Semester (7) TUJUH

II. Judul Yang Diajukan (Disertai Latar Belakang Masalah dan Rumusan Masalah)

1. Judul 1* Analisis Pelayanan Frontliner Dalam meningkatkan kenyamanan nasabah Bank BSI FCP Pagar dewa

Latar Belakang Masalah** (Lampirkan)

Rumusan Masalah*** (Lampirkan)

2. Judul 2*

Latar Belakang Masalah** (Lampirkan)

Rumusan Masalah*** (Lampirkan)

3. Judul 3*

Latar Belakang Masalah** (Lampirkan)

Rumusan Masalah*** (Lampirkan)

III. Proses Konsultasi

1. Uraian Judul oleh Pengajar Pembimbing Akademik

Catatan ditentukan dan angketan

Pengajar Pembimbing Akademik

A. Alif
18 Agustus

2. Konsultasi dan Persetujuan dengan Dosen Pembimbing Akademik Tugas Akhir

Catatan perbaiki judul.. bukan frontliner namun frontliner

Dosen Pembimbing Akademik Tugas Akhir

Yosy Arisandy

IV. Judul Yang Disahkan

Dapat dilemah jutkan

Penunjukkan Dosen Penyeminar

Yurda Cen

Mengesahkan

Koordinator/Manajemen

[Signature]

Bengkulu,
Mahasiswa

[Signature]
Dedeng Yuzumi Yanza



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

Nomor : 1032/Un.23/F.IV.1/PP.00.9/9/2022
Lampiran : Satu Berkas Proposal Skripsi
Perihal : Mohon Izin Penelitian

6 September 2022

Yth. Pimpinan Bank Syariah Indonesia (BSI)
Kantor Cabang Pembantu Ampera Manna
di-
Kabupaten Bengkulu Selatan

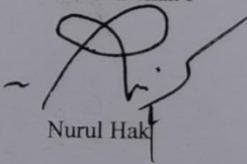
Dengan Hormat,

Sehubungan akan dilaksanakannya penelitian Skripsi Mahasiswa Program Studi Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Tahun Akademik 2022/2023, dengan ini kami mohon kiranya berkenan memberikan izin penelitian kepada saudara :

Nama : Dedeng Yuzumi Yanza
NIM : 1811140180
Jurusan/Prodi : Ekonomi Islam/Perbankan syariah
Semester : Sembilan (IX)
Waktu Penelitian : Tanggal 7 September s.d 7 Oktober 2022
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan *Frontliner* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Ampera Manna
Tempat Penelitian : Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Ampera Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan.

Demikian permohonan izin ini kami sampaikan, atas perkenan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Mengetahui
An. Dekan,
Wakil Dekan I


Nurul Hak



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172 - Faksimili (0736) 51171-51172
Website www.uinfasbengkulu.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIARISME
Nomor: 135/SKLP-FEBI/02/11/2022

Ketua Tim Uji Plagiarisme Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu menerangkan bahwa mahasiswa berikut:

Nama : DEDENG YUZUMI YANZA
NIM : 1811140180
Program Studi : Perbankan Syariah
Jenis Tugas Akhir : Skripsi
Judul Tugas Akhir : ANALISIS PELAYANAN FRONTLINER DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH BANK
BSI KCP AMPERA MANNA

Dinyatakan lulus uji cek plagiasi menggunakan turnitin dengan hasil 28%. Surat keterangan ini digunakan sebagai prasyarat untuk mengikuti ujian tugas akhir.

Demikian surat keterangan ini disampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Bengkulu, 28 November 2022

TIM / Wakil Dekan I



Dr. Nurul Hak, MA

NIP. 196606161995031002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dedeng Yuzumi Yanza Pembimbing I : Prof. Andang Sunarto.Ph.D
NIM : 1811140180
Jurusan : Ekonomi Islam Judul Skripsi: Analisis Pelayanan *Frontliner* Dalam
Program Studi : Perbankan Syariah Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP
Ampera Manna

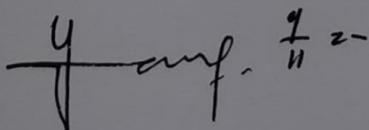
No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan I/II	Paraf Pembimbing
1	3/11/22	Metode pengumpulan data	lebih lengkap	su
2	4/11/22	Bab 1, 2, 4, 5	pendiri	su
3	7/11/22	Bab 7	pendiri	su
4	8/11/22	Abstrak	pendiri	su

5	8/11/22	Aer		8
6				
7				
8				

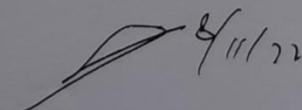
Bengkulu, 8 November 2022

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Islam

Pembimbing I

 8/11/22

Yenti Sumarni, M.M
NIP. 197904162007012020

 8/11/22
Prof. Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 197611242006041002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172
Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dedeng Yuzumi Yanza
NIM : 1811140180
Jurusan : Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah

Pembimbing I : Andang Sunarto, Ph.D

Judul Skripsi: Analisis pelayanan Frontliner dalam meningkatkan kepuasan nasabah bank bsi kc panorama

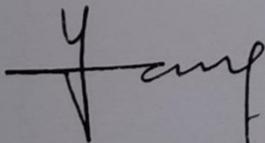
No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan I/II	Paraf Pembimbing
1	28/6/22	proble bab 1-3	proble	
2	08/7/22	bab 1-7	proble	
3	18/7/22	bab 2-3	proble	

4	4/7/22	bab 3	Wahid	8
5	20/9/22	Gab 3	Wahid	8
6				

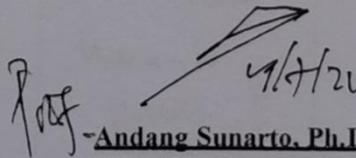
Bengkulu, Juni 2022

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Islam

Pembimbing I

 9/11/22

Yenti Sumarni, M.M
NIP. 197904162007012020

 4/7/22

Andang Sunarto, Ph.D
NIP. 197611242006041002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211

Telepon (0736) 51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uinfasbengkulu.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Dedeng Yuzumi Yanza Pembimbing II : Yunida Een Fryanti.M.Si
NIM : 1811140180
Jurusan : Ekonomi Islam
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi: Analisis Pelayanan *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Ampera Manna

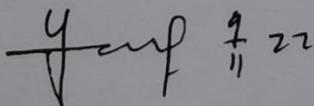
No	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Saran Bimbingan I/II	Paraf Pembimbing
1	22/5 2022	Bab I - II	Teori. Cari sumber judul yg jadi variabel.	
2	7/6 2022	Pubah variabel. kenyamanan jadi kepuasan.	Buat pedoman wawancara	
3			Konfirmasi. Wawancara pertama!	
4		Bab IV.	Jawab sumber nomor masalah Analisis sat sat	

5		Bab IV.	Tambah ke - Materi Anies.	
6		Bab V.	Jawab nama maka	
7	2/11 2022	All. Stegus -	Acc. kemungkinan publik I	
8				

Bengkulu, Oktober 2022

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ekonomi Islam

Pembimbing II



Yenti Sumarni, M.M
NIP. 197904162007012020



Yunida Een Fryanti, M.Si
NIP. 198106122015032003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211
Telepon (0736) 51276-51171-51172 Faksimili (0736) 51171-51172
Website www.uinfasbengkulu.ac.id

LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

Nama Mahasiswa
NIM
Judul Skripsi

Dedy Yuzuni Yanda
1811190180

NO	Tanggal	Masalah	Saran
-		Data umum king Cyber	
-		Data Penelitian	
-		tema tidak nyambung	
-		Konsep	

Bengkulu,
Penguji

08-12-22

Dr. Muzl Hak, MA
NIP



LEMBAR SARAN TIM PENGUJI

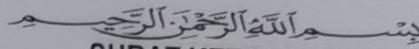
Nama Mahasiswa
NIM
Judul Skripsi

: Dedes Yuzuni Yandza
: 1811140180
:

NO	Tanggal	Masalah	Saran
		<p>1. Masih banyak kesalahan pengetikan.</p> <p>2. Jelaskan dan sebutkan Indikator - Indikator setiap variabel.</p> <p>3. Tidak ada korespondensi antara Peneloma Wawancara dan Pedoman Wawancara</p>	

Bengkulu, 08-12-22
Penguji III

Ewan Setiawan, M.A.
NIP



SURAT KETERANGAN
No. 02/664-3/8292

Yang bertanda tangan dibawah ini menerangkan bahwa:

Nama : Dedeng Yuzumu Yanza

NIM : 1811140180

Program Studi : Perbankan Syariah

Telah melaksanakan kegiatan penelitian untuk melengkapi penulisan skripsi pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Ampera Manna Bengkulu Selatan dengan skripsi berjudul "**Analisis Pelayanan *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank BSI Ampera Manna**".

Demikianlah surat keterangan ini dibuat sesungguhnya, untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya

Bengkulu Selatan, September 2022

PT BANK Syariah Indonesia
KCP Ampera Manna

BSI BANK SYARIAH
INDONESIA

Deki Hadiwibawa
Branch Manager

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Dedeng Yuzumi Yanza

Nim : 1811140180

Prodi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Analisis Pelayanan *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank BSI KCP Ampera Manna

A. Daftar pertanyaan untuk *costumer service* dan *Teller*

1. Apa saja faktor-faktor yang menentukan kepuasan nasabah?
2. Bagaimana kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah?
3. Bagaimana strategi pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah?
4. Apakah ada *survie* yang di lakukan dalam upaya peningkatan kepuasan nasabah?
5. Apa saja produk yang terdapat pada bank BSI Kcp Ampera Manna ?
6. Bagaimana Kualitas produk bank BSI Kcp Ampera Manna dalam meningkatkan kepuasan nasabah?
7. Bagaimana biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa pada bank BSI Kcp Ampera Manna?
8. Bagaimana cara menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah?
9. Apa saja keluhan atau saran dari nasabah terhadap kualitas produk dari bank BSI Kcp Ampera Manna?
10. Bagaimana cara untuk menyikapi keluhan atau saran dari nasabah yang mendapatkan masalah?

B. Daftar pertanyaan Untuk *Security*

1. Bagaimana bapak sebagai *security* menjaga keamanan dan ketertiban nasabah?
2. Bagaimana cara mengkoordinir atau mengarahkan nasabah untuk mendapatkan informasi tentang produk ,brosur,slip transaksi,dan nomor antrian?
3. Bagaimana cara mengatur parkir kendaraan nasabah?
4. Apa saja masalah yang sering di alami dalam melayani nasabah?
5. Bagaimana cara menyikapi nasabah yang bermasalah?

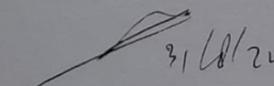
Bengkulu, Agustus 2022
Peneliti



Dedeng Yuzumi Yanza
NIM. 1811140180

Mengetahui.

Pembimbing I



Prof. Andang Sunarto. Ph.D
NIP. 197611242006041002

Pembimbing II



Yunida Een Fryanti, M. Si.
NIP. 198106122015032003