



Penulis
VENI SRI WAHYUNI

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

PERAN *FRONTLINER* BERDASARKAN *ISLAMIC SERVICE QUALITY MODEL* DALAM MENINGKATKAN MINAT NASABAH TERHADAP KPR BANK SYARIAH NASIONAL (BSN) BENGKULU



Editor :

Dr. Idwal B, MA
Dr. M. Irpan Nurhab, M.Si

**PERAN *FRONTLINER* BERDASARKAN *ISLAMIC SERVICE QUALITY MODEL* DALAM MENINGKATKAN
MINAT NASABAH TERHADAP
KPR BANK SYARIAH NASIONAL (BSN) BENGKULU**

(SKRIPSI)



TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi

OLEH:

VENI SRI WAHYUNI

2223140148

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU**

2026M/1447H



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telpun (0736)

51276-51171-51172; Faksimili (0736) 51171-51177

Website : www.uinbfengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul "Analisis Peran Frontliner Berdasarkan
Islamic Service Quality Model Dalam Meningkatkan Nasabah Terhadap KPR
Bank Syariah Nasional(BSN)Bengkulu" yang disusun oleh

Nama : Veni Sri Wahyuni

NIM : 2223140148

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Judul Skripsi : Analisis Peran Frontliner Berdasarkan *Islamic*

Service Quality Model Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Terhadap KPR

Bank Syariah Nasional(BSN)Bengkulu

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing
Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam
Sidang Munaqasyah Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 19 juni 2026 M

4 Muharram 1448H

Dosen Pembimbing I

Dr. Idwal B.MA

NIP. 198307092009121005

Dosen Pembimbing II

Dr. M. Irfan Nurhab, M.Si

NIP. 198809092018011001

Mengetahui, Koordinator Program Studi
Perbankan Syariah

Yetti Afrida Indra, M.Ak

NIP. 198404042023212015



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736)

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

Website: www.uinfatmbengkulu.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan Judul “ Peran Frontliner Berdasarkan *Islamic Service Quality*
Model Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Terhadap KPR Bank Syariah
Nasional (BSN)Bengkulu “yang disusun oleh:

Nama : Veni Sri Wahyuni
NIM : 2223140148
Program Studi : Perbankan Syariah
Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqasyah* Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno
Bengkulu pada:

Hari : Kamis
Tanggal : 30 juli 2026

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

Bengkulu, 07 Agustus 2026 M

23 Safar 1448 H

Tim Sidang Munaqasyah

Ketua

Sekretaris

Dr. Desi Ismail, MA

NIP. 197412022006042001

Dr. M. Irpan Nurhab, M.Si

NIP. 198809092018011001

Penguji 1

Penguji 2

Dr. Desi Ismail, MA

NIP. 197412022006042001

Esti Alfiah, M.E

NIP. 199307212020122012

Mengetahui,

Dekan



Prof. Dr. Suwarjin, M.A

NIP. 1969040219990



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

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

1. Skripsi dengan judul “ Analisis Peran Frontliner Berdasarkan *Islamic Service Quality* Model Dalam Meningkatkan Minat Nasabah Terhadap KPR Bank Syariah Nasional (BSN)Bengkulu”, adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu maupun di Perguruan Tinggi lainnya
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, pemikiran dan rumusan masalah saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Di dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah di tulis atau di publikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan di cantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan di sebutkan nama pengarangnya, dan di cantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dari pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu 22 Juni 2026
7Muharram1448H

Mahasiswa yang menyatakan



Veni Sri Wahyuni
NIM 2223140148

ABSTRAK

Analisis Peran Frontliner Berdasarkan Islamic Service Quality Model dalam Meningkatkan Minat Nasabah terhadap KPR Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu

Oleh Veni Sri Wahyuni, NIM 2223140148

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih rendahnya minat masyarakat terhadap produk Kredit Pemilikan Rumah (KPR) syariah di tengah meningkatnya kebutuhan pembiayaan perumahan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran *frontliner* dalam pelayanan pembiayaan KPR, implementasi *Islamic Service Quality* (ISQ), serta kontribusinya dalam meningkatkan minat nasabah terhadap KPR di Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari satu orang *Financing Service Staff* (*Consumer*) dan enam orang nasabah KPR BSN Bengkulu. Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña melalui tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa frontliner berperan dalam memberikan informasi dan edukasi, mendampingi proses pengajuan KPR, serta memberikan pelayanan kepada nasabah. Implementasi *Islamic Service Quality* tercermin melalui nilai *shidiq*, *amanah*, *tabligh*, dan *fathanah* dalam proses pelayanan. Penerapan nilai-nilai tersebut berkontribusi terhadap meningkatnya ketertarikan, kepercayaan, dan keyakinan nasabah dalam memilih serta mengajukan pembiayaan KPR di BSN Bengkulu.

Kata Kunci: *Frontliner*, Kualitas Layanan Syariah, Minat Nasabah, Pembiayaan KPR Syariah, Bank Syariah Nasional (BSN)

ABSTRACT

Analysis of the Role of Frontliners Based on the Islamic Service Quality Model in Increasing Customer Interest in Mortgage Financing at Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu

By Veni Sri wahyuni NIM 2223140148

This study was motivated by the relatively low public interest in Islamic mortgage financing despite the increasing demand for housing finance. This study aims to analyze the role of frontliners in mortgage financing services, the implementation of Islamic Service Quality (ISQ), and its contribution to increasing customer interest in Islamic mortgage financing at Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu. This study employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through semi-structured interviews, observations, and documentation involving one Financing Service Staff (Consumer) and six mortgage financing customers. Data were analyzed using the Miles, Huberman, and Saldaña model through data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings show that frontliners provide information and education, assist customers in the mortgage application process, and deliver quality services. Islamic Service Quality is reflected in the values of shidiq, amanah, tabligh, and fathanah. The application of these values contributes to increasing customer trust, confidence, and interest in applying for Islamic mortgage financing. Thus, Islamic value-based frontliner services contribute to increasing customer interest in Islamic mortgage financing at BSN Bengkulu.

Keywords: Frontliner, Islamic Service Quality, Customer Interest, Islamic Mortgage Financing, Bank Syariah Nasional (BSN)

MOTTO

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat.”

(QS.Al-Mujadilah:11)

“Tidak Akan Allah Halangi Jika Sesuatu Itu Pantas Untukmu”

(QS.Asy-Syarah:4)



PERSEMBAHAN

Puji syukur dan terima kasih kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya telah memberikan kesehatan, kesabaran, pemikiran dan ilmu untukku dalam menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar, serta skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku: Bapak SYARPES dan Ibu Almarhumah HUSNA DARLELA, tersayang terima kasih telah sabar memberi dukungan semangat dan motivasi dan doa yang tulus tiada hentinya demi terciptanya keberhasilanku, semoga Allah SWT selalu memberi rahmat dan sehat.
2. Kedua Nenekku: Nenek Anima dan Nenek Horia yang telah memberikan semangat dan dukungan.
3. Kepada Sepupuku: Deka Anggini, Putri Anggun Anggari, Ayu Mia, Lara Meilida yang telah memberikan dukungan untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada Bibik Yusna dan Paman Sodikin yang telah Mendukung dan Mendoakan Dalam Menyelesaikan Skripsi ini
5. Kepada teman-teman: Ardian Pramesti Vita, Rahma Anisa, Isti Sari, Fitria Rahmalia dan Fahri Rosa, Khususnya Vita yang selalu Mau Berjuang Bersama, Motivasi dan memberikan dukungan menyelesaikan skripsi
6. Kepada Pemilik Tanggal Lahir 16 Maret 2005 (I) Yang Tak Kalah Penting Kehadirannya yang telah Menjadi Bagian Dari Hidup Penulis Selama Kurang Lebih 4 Tahun

Lamanya. Terimakasih Telah Menjadi Rumah Untuk Melepas Keluh Kesah. Terimakasih Untuk Dukungan, Doa dan Support Dalam Proses Penyusunan Skripsi ini.

7. Kepada teman-teman kelas E angkatan 2022 yang telah memberikan semangat dan dukungan menyelesaikan skripsi ini
8. Semua Dosen dan Karyawan Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Sukarno Bengkulu, Khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
9. Kepada Diri Sendiri Terima Kasih Telah Berjuang, Bertahan, Dan Tidak Menyerah Dalam Menyelesaikan Perjalanan Pendidikan Ini. Sebagai Anak Tunggal, Saya Bangga Dapat Melewati Setiap Tantangan Dengan Usaha, Doa, Dan Ketekunan Hingga Mencapai Tahap Ini.
10. Agama, Bahasa, dan Almamater ku.



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala nikmat, rahmat, taufik, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Peran *Frontliner* Berdasarkan *Islamic Service Quality* Model dalam Meningkatkan Minat Nasabah terhadap KPR Bank Syariah Nasional (BSN) Bengkulu” shalawat dan salam untuk Nabi besar Muhammad SAW, yang telah berjuang untuk menyampaikan ajaran islam mendapatkan petunjuk kejalan yang lurus baik didunia maupun akhirat.

Penyusunan Tugas Akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi (S.E) Pada Program Studi Perbankan Syariah, Jurusan Ekonomi Islam. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu. Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa terselesaikannya tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dukungan, doa, serta arahan dari berbagai pihak. oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Khairuddin, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.
2. Prof. Dr. Suwarjin, M.A. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

3. Dr. Yetti Afrida Indra, M.Ak. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Farmawati Sukarno Bengkulu.
4. Dr. Idwal B., M.A. selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, motivasi serta kesabaran kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
5. Dr. M. Irpan Nurhab, M.Si. selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, masukan, semangat, dan arahan dengan penuh kesabaran hingga skripsi ini dapat di selesaikan.
6. Ayah penulis yang selalu memberikan doa, dukungan, kasih sayang, semangat serta pengorbanan yang tidak ternilai dalam setiap langkah penulis.
7. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu bimbingan dan pengalaman selama penulis menempuh pendidikan.
8. Staff dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu dan memberikan layanan administrasi dengan baik.
9. Pihak Bank Syariah Nasional KCP Bengkulu yang telah memberikan izin, informasi, dan bantuan kepada penulis dalam proses pengumpulan data penelitian.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu, mendoakan, memberikan dukungan, serta berkontribusi dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, baik dari segi isi maupun penyusunannya oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini kedepannnya, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pembaca, serta pihak-pihak yang berkepentingan dalam pengembsgsn ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perbankan syariah.



Bengkulu 2026
Penulis

Veni Sri Wahyuni
NIM:2223140148

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI	xv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	7
C. Rumusan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan Penelitian	9
F. Penelitian Terdahulu	10
G. Metode Penelitian	16
1. Jenis dan Pendekatan Peneliitian	16
2. Waktu dan Lokasi Penelitian	17
3. Informan Penelitian	17
4. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	19
5. Teknik Analisis Data	21
H. Sistematika Penulisan	23

BAB II KAJIAN TEORI

A. <i>Frontliner</i> dalam Perbankan Syariah	26
B. <i>Islamic Service Quality Model (ISQ)</i>	29
C. Minat Nasabah (Interest)	39
D. Kerangka Konseptual	42

BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

A. Sejarah Perkembangan BSN Syariah	43
B. Profil Lembaga	44
C. Visi dan Misi BSN Syariah	45
D. Struktur Organisasi Bank BSN Syariah KCS Bengkulu	46

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian	51
B. Pembahasan	62

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	79
B. Saran	81

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN