

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *FRONT LINER* DALAM
MENINGKATKAN *COSTUMER SATISFACTION* DI BSI KCP
RATULANGI PALOPO**

Skripsi

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2023**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *FRONT LINER* DALAM
MENINGKATKAN *COSTUMER SATISFACTION* DI BSI KCP
RATULANGI PALOPO**

Skripsi

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (SE) Pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo*



Pembimbing:

Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
2023**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Putri Amalia
NIM : 19 0402 0025
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi atau duplikasi dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 04 April 2022

Yang membuat pernyataan



Putri Amalia
Nim. 1904020025

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Analisis Kualitas Pelayanan *Front Liner* dalam Meningkatkan *Costumer Satisfaction* di BSI KCP Ratulangi Palopo yang ditulis oleh Putri Amalia Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 19 0402 0025, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Selasa, tanggal 03 Oktober 2023 Miladiyah bertepatan dengan 5 Safar 1445 Hijriyah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 05 Oktober 2023

TIM PENGUJI

- | | | |
|---|-------------------|---|
| 1. Dr. Hj Anita Marwing, S.H.I., M.H.I. | Ketua Sidang | () |
| 2. Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I. | Sekretaris Sidang | () |
| 3. Hendra Safri, S.E., M.M. | Penguji I | () |
| 4. Muh. Ikhsan Purnama, S.E.Sy., M.E. | Penguji II | () |
| 5. Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy. | Pembimbing | () |

Mengetahui:

a.n. Rektor IAIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Hj Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.
NIP 19820124 200901 2 006

Ketua Program Studi
Perbankan Syariah



Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.
NIP 19891207 201903 1 005

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ
سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَاصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ.

Puji syukur peneliti panajtkan kepada Allah Swt, yang telah menganugerahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian skripsi ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan *Front Liner* Dalam Meningkatkan *Costumer Satisfaction* di BSI KCP Ratulangi Palopo” setelah melalui proses panjang.

Shalawat dan Salam tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw, kepada para keluarga, sahabat dan pengikutnya yang telah memperjuangkan dan menyebarkan ajaran agama Islam sehingga membawa peradaban perkembangan ilmu pengetahuan yang dirasakan sampai saat ini. Skripsi ini disusun sebagaisyarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar Sarjana S1 (strata satu) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Sehingga penelitian Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penelitian Skripsi ini masih jauh kata kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti meyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan. Terkhusus kepada kedua orang tua saya tercinta Bapak Amiruddin dan Ibu Neneng yang telah mengasuh dan mendidik peneliti

dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang. Sungguh peneliti mempersembahkan kepada mereka berdua semoga senantiasa dalam limpahan kasih sayang Allah Swt serta selalu mendoakan peneliti setiap saat dan memeberikan banyak dukungan dalam penyusunan Skripsi ini.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesarbesarnya kepada :

1. Dr. Abbas Langaji, M. Ag. Selaku Rektor IAIN Palopo, Wakil Rektor I Bidang akademik dan pengebangan dan kelembagaan Dr. Munir Yusuf, M.Pd. Wakil Rektor II Bidang administrasi umum, perencanaan dan keuangan Dr. Masruddin, S.S., M.Hum. dan Wakil Rektor III Bidang kemasiswaan dan kerjasama Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI. yang teah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini, tempat penuis menuntut imu pengetahuan.
2. Dr. Hj. Anita Marwing, S.H., M.HI. Selaku Dekan Fakutas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Paopo, Berserta Wakil Dekan Bidang Akademik, Dr. Fasiha, S.E., M.EI., Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Muzayyanah Jabani, S.T., M.M., dan Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama, Muhammad Ilyas, S.Ag., M.A., yang telah memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Edi Indra Setiawan, S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah di IAIN Palopo beserta staf yang telah membuat dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.

4. Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy, selaku pembimbing saya yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
5. Hendra Safri, S.E., M.M, selaku penguji I dan Ihksan purnama M.E., Sy. selaku penguji II, yang telah memberikan arahan untuk menyelesaikan Skripsi ini.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan ilmu dan bantuan selama ini sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir Skripsi ini, serta seluruh staf yang telah membantu dalam pelayanan akademik.
7. Kepala Perpustakaan, Abu Bakar S.pd M.pd Beserta Karyawan mengumpulkan literature yang berkaitan dengan pembahasan Skripsi ini.
8. Saudara saya Darul Ehzen, Hardian dan Nurul fani yang selalu memberikan dukungan, semangat dan bantuan dalam menyelesaikan Skripsi ini.
9. Sahabat serta teman-teman seperjuangan khususnya kelas PBS F Angkatan 2019 yang selalu setia mendampingi, memberikan semangat, memberikan bantuan selama proses pembelajaran di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.
10. Semua hal-hal baik yang selalu memberikan manfaat mengembalikan mood peneliti serta semua pihak yang tidak dapat disebutkan semua oleh peneliti, yang senantiasa membantu peneliti dalam menyelsaikan Skripsi ini.

Palopo, 28 Juli 2023

Peneliti,

Putri Amalia

NIM: 1904020059



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

A. Transliterasi Arab-Latin

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	ša'	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ey
ص	šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	ṭa	ṭ	te (dengan titi di bawah)
ظ	ẓa	ẓ	zet (dengan titin di bawah)
ع	'ain	'	apostrof terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka

ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) (yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpadiberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengantanda ("').

2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftongdan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Fathah	A	A
إ	Kasrah	I	I
أ	Dhammah	U	U

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ي	Fathah dan ya	Ai	a dan i
و	Kasrah dan waw	Au	a dan u

Contoh:

كيف: *kaifa*

هول: *halu*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ اِ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā	a dan garis di atas
اِ اِي	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī	i dan garis di atas
اُ اِي	<i>Dammah</i> dan <i>ya</i>	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ	: <i>māta</i>
رَمَى	: <i>rāmā</i>
قِيلَ	: <i>qīla</i>
يَمُوتُ	: <i>yamūtu</i>

4. Ta' marbutah

Transliterasi untuk tā' marbūṭah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan tā' marbūṭah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan tā' marbūṭah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al- serta bacaan kedua kata itu terpisah, makatā' marbūṭah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh :

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: raudatul atfal
الْمَدِينَةُ الْفَاضِلَةُ	: al- madinah al- fadilah
الْحِكْمَةُ	

: al-hikmah

5. *Syaddah (Tasydīd)*

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd*, dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا : rabbanā

نَجِينَا : najjainā

الْحَقِّ : al-ḥaqq

نُعَمِّ : nu`ima

عَدُوُّ : aduwwun

Jika huruf *ي* ber-tasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah, maka ia ditransliterasikan seperti huruf maddah menjadi *ī*.

Contoh :

: Ali (bukan 'Aliyy atau 'Aly)

: Arabi (bukan' Arabiyy atau' Araby)

6. *Kata Sandang*

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *لَامِ* (لا). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang di transliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf syamsi yahmaupun huruf qamariyah. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)
الزَّلْزَلَةُ : *al-zalzalāh* (*az-zalzalāh*)
الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*
الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta’ murun*
النَّوْعُ : *al-nau’*
شَيْءٌ : *syai’un*
أَمْرٌ : *umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum di bakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menja dibagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, ataus udah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut carat ransliterasi di atas. Misalnya kata al-Qur‘an (darial-Qur‘‘ān), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka wajib ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī
Risālah fi Ri'āyah al-Maslah
9. *Lafz al-jalālah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai muḍāfilaih (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ *dinullah* بِاللَّهِ *billah*

Adapun ta' marbullah di akhir kata yang disandarkan kepada lafz –jalalah, ditransliterasi dengan huruf (t). contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *hum fi rahmatillah*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenal ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Nasr Hāmid Abū Zayd

Al-Tūfi

Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abu al-Wahid Muhammad (bukan: Rusyd, Abu al Walid Muhammad Ibnu)
Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd Nasr Hāmid Abū)

B. DAFTAR SINGKATAN

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt.	= <i>subhanahu wata'ala</i>
saw.	= <i>sallallahu 'alaihi wasallam</i>
as	= 'alaihi al-salām
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
t	= Lahir tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
w	= Wafat tahun
QS .../...:2	= QS al-Maidah/5 : 2
HR	= Hadist Riwayat
BSI	= Bank Syariah Indonesia

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	I
HALAMAN JUDUL	II
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	III
PRAKATA	IV
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN	VIII
DAFTAR ISI	XI
DAFTAR AYAT	XVII
DAFTAR GAMBAR	XVIII
DAFTAR LAMPIRAN	XIX
ABSTRAK	XX
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN TEORI	8
A. Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan	8
B. Landasan Teori	10
C. Kerangka Pikir	27
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	29
B. Subjek dan Iforman Penelitian	30
C. Fokus Penelitian	30
D. Definisi Istilah	30
E. Desain Penelitian	31
F. Data dan Sumber Data	32
G. Instrument Penelitian	32
H. Teknik Pengumpulan Data	32
I. Pemeriksaan Keabsahan Data.....	34
J. Teknik Analisis Data	34
BAB IV DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA	36

A. Deskripsi Data	36
B. Hasil Penelitian.....	41
C. Pembahasan	4
BAB V PENUTUP	47
A. Simpulan.....	47
B. Saran	47

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
RIWAYAT HIDUP



DAFTAR KUTIPAN AYAT

Ayat mengenai pelayanan Q. S Al-Maidah/5 : 2.	44
--	----



DAFTAR GAMBAR/BAGAN

Gambar/Bagan 2.1 Kerangka Pikir	28
Gambar/Bagan 4.1 Stuktur Organisasi BSI KCP Ratulangi Palopo	36



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Wawancara	53
Lampiran 2 Surat Keterangan Wawancara	54
Lampiran 3 Surat Izin Meneliti	56
Lampiran 4 Dokumentasi	58
Lampiran 5 Riwayat Hidup.....	61



ABSTRAK

Putri Amalia, 2023, “*Analisis Kualitas Pelayanan Front Liner Dalam Meningkatkan Customer Satisfaction Di Bsi Kcp Ratulangi Palopo*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo. Dibimbing Oleh Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy

Skripsi ini membahas tentang Analisis Kualitas Pelayanan Front Liner Dalam Meningkatkan *Customer Satisfaction* di Bsi Kcp Ratulangi Palopo. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan *costumer Service, teller* dan *security* Bsi Kcp Ratulangi Palopo; untuk mendeskripsikan Tanggapan Nasabah Terkait kualitas pelayanan yang diterima dari *costumer service, teller* dan *security* Bsi Kcp Ratulangi Palopo. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Adapun data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kualitas pelayanan *costumer Service, teller* dan *security* BSI KCP Ratulangi Palopo sudah cukup baik namun sebisa mungkin bagaimana membuat pelayanan yang disusun sesuai aturan yang dibuat sehingga nasabah nyaman ketika melakukan transaksi yang dibutuhkan. Kemudian (2) Tanggapan Nasabah terkait kualitas pelayanan yang diterima dari *costumer service, teller* dan *security* BSI KCP Ratulangi Palopo sudah cukup baik, akan tetapi *feedback* yang diberikan perlu ditingkatkan karna perlu kita ketahui bahwa kepuasan nasabah sangat berpengaruh terhadap pelayanan *front liner*

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Perbankan syariah

ABSTRACT

Putri Amalia,2023, *"Analysis of Front Liner Service Quality in Increasing Customer Satisfaction at Bsi Kcp Ratulangi Palopo"*. Thesis for the Islamic Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business, Palopo State Islamic Institute. Supervised by Hamida, S.E.Sy., M.E.Sy

This thesis discusses the Analysis of Front Liner Service Quality in Improving Customer Satisfaction at Bsi Kcp Ratulangi Palopo. This study aims to describe the quality of customer service, tellers and security at BSI KCP Ratulangi Palopo; to describe customer responses regarding the quality of service received from customer service, tellers and security at Bsi Kcp Ratulangi Palopo. In this study, researchers used qualitative research methods. The data obtained through observation, interviews, and documentation. The results of this study indicate that (1) the quality of customer service, tellers and security for BSI KCP Ratulangi Palopo is quite good, but as much as possible how to make services arranged according to the rules made so that customers are comfortable when making the required transactions. Then (2) Customer responses regarding the quality of service received from customer service, tellers and security at BSI KCP Ratulangi Palopo are quite good, but the feedback provided needs to be improved because we need to know that customer satisfaction greatly influences front liner services

Keywords: Service Quality, Islamic Banking

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank merupakan salah satu lembaga keuangan yang mempunyai peranan penting didalam perekonomian suatu negara sebagai lembaga perantara keuangan. Perkembangan bank umum Syariah (BUS) dan bank umum konvensional (BUK) 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 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.¹

Bank Syariah salah satu lembaga keuangan seperti Bank Konvensional namun menggunakan prinsip syariah yaitu keadilan, keseimbangan dan kemaslahatan. Mengumpulkan uang dari masyarakat melalui simpanan dan memberikan kembali dana tersebut kepada masyarakat umum dalam bentuk pinjaman atau kredit disebut sebagai kegiatan utama bank. Di dunia perbankan selain bank konvensional, terdapat juga bank syariah yang banyak berkembang di Indonesia. Bank konvensional penentuan harga selalu didasarkan dengan bunga, sedangkan bank syariah didasarkan pada konsep Islam yaitu kerja sama dalam

¹ <http://E-Journal.stiebaub.ac.id> (Diakses Pada Tanggal 25 Desember 2022)

skema bagi hasil keuntungan maupun kerugiannya. Bank Syariah mempunyai tujuan utama menjadikan upaya kaum muslim agar mendasari aspek ekonomi kehidupannya dengan berlandaskan Al-Quran dan As-Sunnah.²

Menurut UU No.21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah. Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian.³ Pada saat ini, kecenderungan dunia bisnis termasuk dunia perbankan yang paling terkini adalah menjadikan pelanggan bagian dari organisasi. Agar dapat bersaing dan terus berkembang serta orientasi jangka panjang perusahaan dapat terwujud, tentunya para pihak bank harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada nasabah. Oleh karena itu, dibutuhkan karyawan yang memiliki komitmen untuk bekerja sesuai dengan standarisasi bank, khususnya pada bagian *front liner*, karena mereka merupakan barisan terdepan dari sebuah perusahaan layanan jasa yang berhadapan secara langsung dengan nasabah maka dari itu para *front liner* wajib memberikan pelayanan terbaik agar dapat menciptakan kesan dimata nasabah, yang implikasinya menjadi daya tarik sendiri pada bank bersangkutan.

Kualitas suatu produk atau pelayanan dari suatu perusahaan terletak pada kepuasan pelanggannya. Menurut Feigenbaum, menyatakan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk

² Sagawidy Putri Mustika “Pengaruh Kualitas Pelayanan Front liner, nilai Nasabah dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri (Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021: 1

³ Republik Indonesia, Undang-Undang RI No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen atas suatu produk.⁴ Selera atau harapan konsumen selalu berubah, sehingga kualitas pelayanan juga harus berubah atau disesuaikan. Dengan perubahan kualitas pelayanan tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan dalam keterampilan tenaga kerja, perubahan proses pelayanan yang lebih baik serta perubahan lingkungan perusahaan agar dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan juga merupakan fokus utama saat ini dalam suatu perusahaan.⁵

Kualitas pelayanan pada pelanggan merupakan faktor yang sangat penting. Pentingnya kualitas pelayanan dapat dijelaskan dalam dua sudut, yaitu dari sudut manajemen operasional dan manajemen pemasaran, terkait dari manajemen pemasaran, kualitas pelayanan merupakan salah satu unsur utama dalam bauran pemasaran (*marketing-mix*) yaitu pelayanan produk, harga, promosi dan saluran distribusi yang dapat meningkatkan volume penjualan dan memperluas pangsa pasar perusahaan. Jika dilihat dari sudut manajemen operasional, kualitas pelayanan merupakan salah satu kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing perusahaan yang harus memberi kepuasan kepada konsumen dapat melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas pelayanan dari pesaing sehingga dapat terpenuhi kepuasan pelanggannya.⁶ Dengan memberikan pelayanan yang baik

⁴ A. V Feigenbaum, "*Kendali Mutu Terpadu*" (Jakarta: 1992): 97

⁵ M Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*, Bojongkerta: Ghulia Indonesia, 2005): 3

⁶ Ibid. 4

kepada seluruh pelanggan akan sangat berpengaruh besar terhadap penjualan dan pembelian.

Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu bank yang secara berkala melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan *frontliner* dengan tujuan agar dapat meningkatkan berbagai kualitas layanan, terutama pada layanan *teller*, *customer service* dan *security* sehingga mampu untuk bersaing secara sehat dengan bank lainnya guna memperoleh laba. Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu perusahaan jasa yang mengedepankan pelayanan kepada nasabah dalam setiap operasionalnya, seorang petugas *front liner* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima terhadap nasabah, agar *front liner* dapat memberikan pelayanan yang prima, baik itu bagian *teller*, *customer service*, maupun *security* maka ia harus mengenal karakteristik nasabahnya dengan baik. Nasabah bermacam-macam tipe seperti ada yang penyabar, pendiam dan hati-hati, masing-masing tipe ini harus didekati dengan metode yang berbeda.⁷

Pada setiap bank tidak semua karyawan bertugas dan bertanggung jawab untuk menyampaikan pelayanan secara langsung kepada nasabah. *Front liner* lah yang mengemban tugas untuk selalu berhubungan dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar perbankan pada nasabah. *Front liner* tentu saja menjadi sorotan utama dalam penilaian sebuah bank, karena mereka merupakan garda terdepan. *Front liner* harus memberikan pelayanan prima sehingga kepuasan nasabah dapat tercapai dan hubungan baik dengan nasabah pun dapat terjalin.

⁷ J. Suprpto, *Etika dan Karakteristik Nasabah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005): 15

Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo merupakan salah satu Bank Syariah yang ada di kota palopo yang mengedepankan kualitas pelayanan kepada para nasabahnya akan tetapi dari hasil observasi yang di temukan bahwa ada beberapa nasabah yang merasa kurang diperhatikan atau kurang puas dengan pelayanan yang diberikan sebagaimana yang kita ketahui bahwa pelayanan di sebuah bank merupakan hal yang sangat penting bagi nasabah karena disebuah bank hal pertama dalam memenangkan hati nasabah adalah kualitas pelayanan. Bank sebagi salah satu sektor jasa layanan keuangan, kinerjanya akan sangat tergantung pada baik atau buruknya secara keseluruhan kepada para nasabahnya. Makin baik layanan dari suatu bank, maka akan semakin relatif lebih mudah untuk mendapatkan kepercayaan dari nasabah untuk menyimpan dana atau mengajukan pinjaman pada bank tersebut.

Penelitian tentang kualitas pelayanan memang sudah banyak peneliti-peneliti yang meneliti sebelumnya. Sagawidy Putri Mustika dalam penelitiannya menjelaskan tentang hasil kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah sedangkan penelitian yang berbasis kualitatif yang menjelaskan secara mendalam tentang bagaimana kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan nasabah masih kurang, Hal ini yang mendorong penulis untuk mengetahui lebih jauh lagi tentang kepuasan nasabah setelah menerima pelayanan dari Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo, dengan ini dapatlah diketahui bahwa dimensi pelayanan seperti apa yang dapat diberikan kepuasan bagi nasabah. Penelitian ini diharapkan Bank Syariah Indonesia KCP Ratuangi Palopo dapat meningkatkan pelayanan agar dapat memberikan kepuasan bagi nasabahnya

dengan tetap berlandaskan pada syariat Islam, serta Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo dapat meningkatkan pelayanan yang prima sehingga nasabah semakin loyal dengan Bank Syariah Indonesia KCP Ratulangi Palopo khususnya.

Sebagaimana yang telah dijabarkan sebelumnya bahwa BSI KCP Ratulangi Kota Palopo merupakan bank yang menaruh perhatian khusus dalam hal memberikan pelayanan kepada nasabah. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah tentu akan membuat nasabah merasa dirinya dipentingkan dan diperhatikan dengan baik dan wajar. Berpijak pada pola pikir diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **Analisis Kualitas Pelayanan Front Liner Dalam Meningkatkan Costumer Statisfication di BSI KCP Ratulangi Palopo**”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan *Costumer Service, Teller* dan *Security* BSI KCP Ratulangi Palopo?
2. Bagaimana Tanggapan Nasabah Terkait Pelayanan yang di Terima dari *Costumer Service, Teller, dan Security* BSI KCP Ratulangi Palopo?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas maka dapat dirumuskan tujuan utama penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan pelayanan *front liner* BSI KCP Ratulangi Palopo.
2. Untuk menganalisis startegi pelayanan *front liner* BSI KCP Ratulangi Palopo dalam meningkatkan coustumer satisfaction.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan bisa bermanfaat pada berbagai pihak diantaranya:

1. Manfaat Empiris

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dan sumber informasi bagi pihak-pihak yang membutuhkan informasi analisis kualitas pelayanan front liner dalam meningkatkan customer satisfaction
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembangan penelitian selanjutnya

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi salah satu masukan atau sumbangan bagi perbangkan syariah untuk menentukan langkah selanjutnya yang berkaitan dengan hal Analisis Kualitas pelayanan *front liner* daam meningkatkan *customer satisfaction*

b. Bagi Akademik

Secara akademik penulis diharapkan penelitian ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan terkait Analisis kualitas pelayanan *front liner* dalam meningkatkan *customer satisfaction*

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Kajian Penelitian Terdahulu Relevan

Penelitian ini mengkaji tentang Analisis kualitas pelayanan *front liner* dalam meningkatkan *costumer statisfication* di BSI KCP Ratulangi Palopo. Sebagai perbandingan, dikemukakan beberapa hasil kajian yang telah dilakukan beberapa peneliti sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini.

1. Sagawidy Putri Mustika pada tahun 2021 dengan penelitian yang berjudul “ kualitas pelayanan front liner, nilai nasabah dan kualitas produk terhadap loyalitas nasabah bank syariah mandiri” Metode yang digunakan yakni metode kuantitatif dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi loyalitas nasabah Bank Syariah Mandiri di wilayah Jabodetabek adalah variabel Kualitas Produk karena memiliki t hitung sebesar (12,920) dimana hasil ini lebih besar dibandingkan dari hasil uji t hitung kualitas pelayanan frontliner sebesar (6,860) dan t hitung nilai nasabah sebesar (11,026). Kemudian untuk nilai koefisien variabel kualitas produk juga memiliki hasil lebih besar (0,542) di bandingkan dengan nilai variabel kualitas pelayanan frontliner -0,018 dan variabel nilai nasabah sebesar (0,338). Maka dapat disimpulkan variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap variabel loyalitas nasabah ialah variabel kualitas produk.⁸ Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis ialah menggunakan metode kuantitatif sedangkan penelitian penulis menggunakan

⁸ Sagawidy Putri Mustika “Pengaruh Kualitas Pelayanan Front liner, nilai Nasabah dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri (Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021: 1

metode kualitatif, kemudian objek penelitian yaitu wilayah jabodetabek, Sedangkan dalam penelitian penulis menggunakan objek penelitian pada BSI KCP Ratulangi Palopo. Sedangkan yang menjadi persamaanya ialah menggunakan variable X1 yaitu kualitas pelayanan dan sama-sama mengukur tingkat kepuasan nasabah.

2. Ismawanto dkk pada tahun 2020 dengan judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BRI Persero Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan”. Penelitian ini menggunakan jenis metode deskriptif kuantitatif dengan menggunakan 100 sampel dari keseluruhan populasi. Dari hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa adanya pengaruh secara parsial maupun simultan antara kualitas pelayanan dan kinerja frontliner terhadap kepuasan nasabah⁹. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis terdapat pada jenis metode yang di gunakan adalah metode kuantitatif sedagkan peneitian penulis menggunakan metode kualitatif selanjutnya objek penelitiannya yaitu dalam penelitian ini menggunakan PT. BRI Persero Cabang Balikpapan sudirman unit klandasan, sedangkan dalam penelitian penulis menggunakan objek penelitian pada BSI Ratulangi Palopo. Kemudian yang menjadi persamaanya yaitu menggunakan variabel X1 dan X2 serta untuk mengukur kepuasan nasabah sebagai variabel Y.

⁹ Iswanto dkk” Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BRI Persero Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan” Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan 16,No 1(April 2020), <https://dx.doi.org/10.31940/jbk.v16i1.1713>

3. Reza Nurul Ichsan , Ahmad Karim pada tahun 2021 dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan”. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif . kesimpulan dari penelitian ini yaitu kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan nasabah. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian penulis terdapat pada jenis metode yang digunakan adalah metode kuantitatif sedangkan penelitian penulis menggunakan metode kualitatif selanjutnya objek penelitiannya yaitu dalam penelitian ini menggunakan Pt. Jasa Raharja Medan, sedangkan dalam penelitian penulis menggunakan objek penelitian pada BSI Ratulangi Palopo. Kemudian yang menjadi persamaanya yaitu mengukur kepuasan nasabah sebagai variabel Y.

B. Landasan Teori

1. Teori strategi

Strategi merupakan teknik dalam manajemen organisasi yang disusun secara teratur untuk pelaksanaan beberapa fungsi pengembangan organisasi. Strategi ditentukan untuk melihat peluang dan tantangan yang akan dihadapi dalam pencapaian kesuksesan organisasi untuk mencapai visi dan misi, serta tujuan jangka panjang.¹⁰

Strategi adalah rencana untuk menentukan tujuan dan mengimplementasikan visi misi organisasi yang dilakukan secara sadar dan rasional dalam menentukannya. Strategi dapat didefinisikan sebagai kerangka yang mengarahkan dan mengendalikan keputusan untuk menempatkan sifat dan

¹⁰ Siagian P. Sondang, *Manajemen Strategi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), 20.

arah organisasi.¹¹ Keputusan tersebut berhubungan dengan ruang lingkup produk atau jasa layanan, laba dan pembagian sumber daya suatu organisasi.

2. Teori Kualitas

Kualitas merupakan pertaruhan bagi reputasi perusahaan. Kualitas merupakan penampilan produk atau kinerja yang merupakan bagian utama dari strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun inovator pasar.¹²

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 kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan.¹³

kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungannya yang memenuhi atau melebihi harapan.¹⁴ Kualitas ialah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Ini jelas merupakan defenisi kualitas yang berpusat pada konsumen, seorang produsen dapat memberikan kualitas bila produk atau pelayanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.¹⁵

¹¹ Imam Ahmad, *Digital Marketing (Concept, Strategy, and Implementation)* (Batam: Cendekia Mulia Mandiri, 2022), 1-2

¹² Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Bandung: Alfabeta, 2017): 51

¹³ Vincent Gaspersz, *Total Quality Management*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2002): 181.

¹⁴ Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Banyumedia Publishing, 1996): 259.

¹⁵ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2009): 121

3. Pelayanan

Menurut Dewi Reni dan Siri Asmawati dalam jurnalnya mendefinisikan pelayanan sebagai kemampuan dalam bentuk aktivitas yang diberikan oleh suatu pihak yang berkomunikasi sehingga mampu memberikan nilai tambah dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan¹⁶ Pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.¹⁷

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.¹⁸ Pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.¹⁹

Berdasarkan pada uraian di atas maka pelayanan merupakan upaya bagaimana cara kita melayani kepada konsumen/ pengguna jasa, sehingga dengan pelayanan yang kita berikan akan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan, pelanggan merasa mendapat perhatian serta dipuaskan kebutuhannya. Jadi arti pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan dengan cara tertentu dalam upaya memberikan rasa kepuasan yang memerlukan kepekaan hubungan interpersonal

¹⁶ Dewi Reni & Siri Asmawati, *Kualitas Pelayanan Frontliner dan Kepuasan Nasabah*, *Islaminomic*, Vol.7 No.2/Agustus 2016

¹⁷ Boediono, *Teori Pertumbuhan Ekonomi*, (Yogyakarta: BPFE, 1999):60

¹⁸ Philip Kotler dan Kevin Lane Kotler, *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*. Penerjemah Drs. Jaka Wasana, MSM (Jakarta: Erlangga, 1999):83.

¹⁹ Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Bayu Media, 2005):260.

untuk menumbuhkan kepercayaan sehingga pengguna jasa akan merasa diperhatikan dan dipuaskan kebutuhannya.

4. Indikator Pelayanan

Terdapat 5 indikator yang dapat digunakan untuk mengukur atau mengevaluasi kualitas pelayanan atau jasa, yaitu :

a. Bukti Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik yang dimaksud meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, pegawai yang terlibat, serta berbagai sarana pelayanan lainnya yang dapat di observasi langsung serta fasilitas fisik yang harus ada dalam proses pelayanan yang ditunjukkan oleh pihak pemberi dalam berbagai bentuk. Aspek tampilan fisik (*tangible*) yang disediakan akan sangat menentukan kepuasan dari pengguna jasa.

b. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat, serta sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen. Keandalan meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali.

c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness adalah keinginan staf untuk membantu dan memberikan pelayanan yang responsif, yaitu motivasi staf untuk memecahkan masalah yang

dihadapinya saat menggunakan layanan. kemampuan pegawai juga dapat membantu konsumen dalam memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh pegawai serta memberikan pelayanan terbaik yang mampu untuk dilakukan

d. Jaminan (*Assurance*)

Terkait dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai, terbebas dari adanya resiko yang tinggi, menghindari kesalahan, dan menjauhkan keragu ragan yang dirasakan oleh konsumen.

e. Empati (*Empathy*)

Empati meliputi kemampuan untuk memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian secara personal, serta memahami kebutuhan konsumen meskipun konsumen tidak mengutarakannya secara langsung. Dan juga mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan kepercayaan karyawan tanpa bahaya, risiko, atau kecurigaan. Itu tentang karyawan yang memiliki pemahaman yang baik tentang masalah atau keluhan pelanggan.²⁰

5. Manfaat Pelayanan

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

- a. mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu
- b. . Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- c. Mendapatkan kualitas produk atau jasa yang lebih baik dan terjamin.

²⁰ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Bandung: Alfabeta,2017), 208.

- d. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- e. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.²¹

6. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah

Dasar-dasar pelayanan nasabah yang perlu dikuasai oleh seorang petugas sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter masing-masing nasabah beragam.

- a. Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.

Customer service harus mengenakan seragam yang sepadan dengan kombinasi yang menarik. Pakaian yang dikenakan harus memberikan kesan yang benar-benar memikat konsumen

- b. Percaya diri, bersikap akrab, dan penuh senyum

Dalam melayani nasabah customer service tidak boleh ragu-ragu, akan tetapi harus memiliki keyakinan dan percaya diri yang tinggi. Customer service juga harus bersikap akrab dan penuh senyum dengan raut muka yang menarik setulus hati serta tidak dibuat-buat.

- c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama nasabah jika kenal

Pada saat nasabah datang, customer service harus menyapanya terlebih dahulu.

Usahakan menyapa dengan menyebutkan namanya agar terasa lebih akrab

²¹ Nurullita Fitria, "Tingkat Kepuasan Muzaki Terhadap Pelayanan Jasa Lembaga Amil Zakat (Studi Lembaga Amil Zakat Al Azhar Peduli Umat Jakarta):39.

d. Tenang, sopan, dan hormat tekun mendengarkan setiap pembicaraan

Pada saat melayani nasabah, Customer Service harus dalam keadaan tenang, tidak terburu-buru, dan sopan dalam bersikap. Kemudian tunjukkan sikap menghormati sekaligus berusaha memahami nasabah.

e. Tekun mendengarkan setiap pembicaraan dan menerima keluhan dengan baik

Customer service harus tekun mendengarkan pembicaraan nasabah dan berusaha menerima keluhan nasabah dengan baik. Dengan begitu, nasabah akan merasa dihargai dengan baik.

f. Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar

Berbicara jelas dengan bahasa yang baik dan benar adalah dengan menggunakan bahasa Indonesia. Suara yang digunakan juga harus jelas dalam arti mudah dipahami dan jangan menggunakan istilah-istilah sulit yang tidak dipahami oleh nasabah.

g. Bergairah dalam melayani dan tunjukkan kemampuan

Seorang customer service harus meunjukkan pelayanan yang prima dengan memahami keinginan dan kemauan nasabah. Dalam memberikan informasi ke nasabah, customer service harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang produk bank sehingga nasabah dapat terbantu.

h. Jangan menyela atau memotong pembicaraan

Saat nasabah berbicara jangan menyela atau memotong pembicaraannya. Kemudian hindari kalimat yang bersifat teguran atau sindiran, dan jangan berdebat apabila terjadi sesuatu dengan nasabah.

i. Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan

Setiap pelayanan yang diberikan harus mampu meyakinkan nasabah dengan argumen-argumen yang masuk akal. Customer service juga harus mampu memberikan kepuasan kepada nasabah atas pelayanan yang diberikan.

j. Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, mintalah bantuan

Dalam praktiknya, terkadang ada hal-hal yang tidak mampu atau tidak sanggup kita lakukan sendiri. Dalam hal ini, jika tidak sanggup menangani.²²

6. *Frontliner*

Front liner adalah sebuah kategoeri dibidang pekerjaan di dalam suatu perusahaan yang biasanya bergerak dibidang jasa seperti perbankan. Secara umum tugas dari seorang *front liner* adalah melayani nasabah secara langsung. Tugas seorang *front liner* bank secara umum adalah memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada nasabah. Dalam dunia perbankan, frontliner dapat diartikan sebagai barisan paling depan dalam hal melayani nasabah yang memiliki fungsi paling utama dalam aktivitas pada suatu bank. Yang termasuk dalam kategori petugas frontliner yaitu *customer service*, *teller*, *Acoount Officer* dan *security* (Pratama, 2019:22-23).²³ Karena itu, banyak hal yang harus diperhatikan para *frontliner* agar citra mereka dan perusahaan tetap profesional di mata para nasabah. Salah satunya adalah mengesampingkan prasangka ketika melayani nasabah. Dan penempatan staf *front liner* akan menciptakan kesan pertama yang baik atau buruk

²² Ismawati “Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene” (Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Pare-Pare, 2020): 22

²³ Fathira Rahmawati “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam Frontliner Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru” (Skripsi: Fakultas Agama Islam Universitas islam Riau Pekanbaru, 2022): 29

terhadap suatu bank (penulis, 2019). Menurut Indayati Oetomo International Director John Robert Powers (JRP), para frontliner harus bisa melayani semua orang tanpa perbedaan.²⁴ Adapun *front liner* yang ada di bank terdiri dari *Account Officer, Costumer Service Teller* dan *Security*.

a. *Teller*

Teller diartikan sebagai petugas bank yang diberi kepercayaan penuh untuk memegang, memelihara, dan menyimpan sejumlah uang tunai sesuai dengan limitnya masing-masing untuk keperluan melayani secara langsung dalam arti menerima dan membayar uang tunai atau yang diperlukan sama dengan uang tunai selama waktu yang telah ditentukan (*cash hour*).²⁵

Teller disebut juga kuasa kas terbatas karena dalam jumlah uang terbatas karyawan tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi, dari suatu rangkaian kerja pelayanan kepada nasabah di counter yang sebagian besar dari proses kerjanya disesuaikan sendiri oleh teller yang bersangkutan, dan rangkaian kerja teller untuk menerima setoran dan pembayaran uang tunai.²⁶ Jadi, teller adalah petugas penerima setoran tunai maupun tidak tunai serta melakukan pembayaran atas penarikan tunai dan bertanggung jawab kepada head teller. Tujuan penerapan sistem teller untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah secara langsung, cepat dan aman.

²⁴ Sufiah Sabila “Pengaruh Mutu Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kcp Ulee Kareng Banda Aceh” (Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2020: 25

²⁵ Modul Sistem dan Prosedur Cash and Teller, (Jakarta Bank Mini Universitas Gunadarma, 1997): 4-5.

²⁶ 14 Faisal Afif, *Strategi dan Operasional Bank*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008): 30.

b. *Customer Service*

Istilah *Customer Service* secara khusus digunakan untuk dunia perbankan. Artinya memang ada bagian yang khusus melayani nasabah dengan nama *customer service*. *Customer Service* memegang peranan penting di berbagai perusahaan. Dalam dunia perbankan, tugas utama seorang *Customer Service* adalah memberikan pelayanan dan membina hubungan dengan nasabah

Customer Service bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara meyakinkan para calon nasabah agar menjadi nasabah 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.

c. Satpam (Satuan Pengaman) atau *security*

Satpam yang merupakan dari satuan pengamanan adalah satuan kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi proyek atau badan usaha untuk melakukan keamanan fisik (*physical security*) dalam rangka menyelenggarakan keamanan swakarsa dilingkungan kerjanya.

Dalam pelaksanaan tugasnya anggota satpam berperan sebagai :

1. Unsur pembantu pimpinan institusi/proyek badan usaha dibidang keamanan dan ketertiban lingkungan kerja
2. Unsur pembantu Kepolisian Negara dibidang penegakan hukum dan waspada 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 transaksi/nomor antrian.

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

d. *Account Officer*

Dalam dunia perbankan, sistem *account officer* menarik bagi para bankir. Karena sistem *account officer* mempunyai keunggulan yang terletak pada peranannya yang besar dalam menghubungkan bank dengan nasabahnya. *Account officer* tersebut mempunyai tugas melayani semua keperluan nasabah yang berkaitan dengan bank secara utuh. Lebih dari itu pelayanan menjadi lebih bermutu dan *account officer* yang sudah profesional dapat mengantisipasi pelayanan berikutnya yang dibutuhkan nasabah.

Dari uraian tersebut diatas, dapat dijelaskan bahwa pengertian *account officer* adalah aparat manajemen yang ditugaskan untuk membantu direksi dalam menangani tugas-tugas, khususnya yang menyangkut bidang marketing dan pembiayaan.²⁷

²⁷ Jopie Jusuf, *Panduan Dasar Untuk Account Officer*, (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 1997):8.

Account officer merupakan *point of contact* antara bank dengan pihak customer yang harus memelihara hubungan dengan nasabah wajib memonitor seluruh kegiatan secara terus menerus.²⁸

1. Tugas dan Fungsi *Front liner*

Adapun tugas dan Fungsi *front liner* antara lain adalah:

a. Tugas dan Fungsi *teller*

Teller bertugas untuk melayani semua transaksi yang dilakukan oleh nasabah maupun melayani kebutuhan internal bank. Pelayanan yang harus dilakukan *teller* antara lain menerima setoran dan penarikan tabungan, melayani setoran dan penarikan deposito, melayani penarikan pembiayaan dan cicilan pembiayaan. Sedangkan dalam hubungan internal *teller* harus senantiasa memberikan dana (kas kecil) bagi transaksi-transaksi dilakukan oleh staf bagian umum karena posisi *teller* adalah kas besar.²⁹

Tugas dan tanggung jawab seorang *teller* adalah sebagai berikut:³⁰

1. Menerima setoran tunai
2. Melaksanakan pembayaran tunai sesuai batas kewenangan bayar, setelah memenuhi syarat bayar:
 - a) Pemeriksaan tanda tangan
 - b) Tersedianya saldo yang cukup
 - c) Pemeriksaan dengan sinar ultra violet

²⁸ Veithzal Rivai, *Credit Management Handbook: Teori, Konsep, Prosedur dan Aplikasi Panduan Praktik Mahasiswa, Bankir dan Nasabah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006): 293

²⁹ Modul, *Konsep dan Mekanisme Bank Syariah*, (Jakarta: Laboratorium Bank Mini, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah, 2001): 57

³⁰ Modul *Sistem dan Prosedur Cash and Teller*, (Jakarta: Bank Mini Universitas Gunadarma, 1997): 4-5.

d) Keabsahan warkat/dokumen

3. Menerima setoran dengan warkat bank yang satu (misal bank A) dan warkat bank lain.

4. Mempertanggung jawabkan uang tunai yang diserahkan pada awal operasi kantor, menyetorkan uang yang melebihi batas simpan siang hari sebelum istirahat siang dan menyerahkan kelebihan batas simpan malam hari pada akhir hari kerja kepada head teller.

5. Mengamankan peralatan utama teller yang berada dibawah tanggung jawabnya yaitu kunci validasi, lempengan pengaman, stempel (inisial teller), kunci laci dan kunci cash box.

6. Memvalidasi aplikasi (formulir), warkat, dan membubuhkan stempel sesuai dengan jenis transaksi.

7. Meneruskan warkat/dokumen transaksi yang diterima untuk diproses oleh bagian terkait sesuai prosedur

8. Membuat tiket-tiket sehubungan dengan transaksi yang dilakukan

9. Membuat rekapitulasi teller dan membuat jurnal seksi.

b. Tugas dan tanggung jawab *Customer Service* adalah:³¹

1) Memahami product knowledge dari bank yang bersangkutan.

2) Memperkenalkan dan siap melayani dengan memberikan informasi yang sejelas-jelasnya kepada nasabah mengenai produk-produk yang ada.

3) Membimbing nasabah dalam pengisian formulir aplikasi maupun formulir-formulir lainnya.

³¹ Modul Sistem dan Prosedur Cash and Teller: 3-4

4) Merupakan teman terpercaya untuk menangani keluhan nasabah.

Fungsi *Customer Service* adalah:

1) Sebagai *Resepsions*

Seorang *Customer Service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank, fungsinya adalah melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin.

2) Sebagai *Deskman*

Seorang *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.

3) Sebagai *Salesman*

Seorang *Customer Service* berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling* atau menawarkan produk bank kepada nasabah yang datang ke bank.

c. Tugas dan Fungsi *Account Officer*

Di dalam melaksanakan tugasnya, *Account Officer* memiliki fungsi ganda. Di satu pihak, ia merupakan personil bank yang harus bekerja di bawah peraturan dan tujuan bank. Dan di pihak lain, ia dituntut untuk memberikan kondisi yang paling baik bagi nasabahnya, yang umumnya tercermin dari biaya yang harus dikeluarkan oleh 24 nasabah. Pada dasarnya, peranan seorang *account officer* adalah sebagai berikut:³²

³² Jopie Jusuf, *Panduan Dasar Untuk Account Officer*, (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 1997): 8-9.

1) Mengelola *Account*

Seorang *Account Officer* berperan untuk membina nasabah agar mendapatkan efisiensi dan optimalisasi dari setiap transaksi keuangan yang dilakukan tanpa meninggalkan tanggung jawabnya sebagai personil bank.

2) Mengelola Produk

Seorang *Account Officer* harus mampu menjembatani kemungkinan pemakaian berbagai produk yang paling sesuai untuk kebutuhan nasabahnya.

3) Mengelola kredit

Account Officer berperan untuk melakukan pemantauan atas pinjaman yang diberikan nasabah selalu memenuhi komitmen atas pinjamannya.

4) Mengelola penjualan

Seorang *Account Officer* pada dasarnya merupakan unjuk tombak bank dalam memasarkan produknya, maka seorang *Account Officer* juga harus memiliki salesmanship yang memadai untuk dapat memasarkan produk yang ditawarkan.

5) Mengelola *Profitability*

Seorang *Account Officer* juga berperan dalam menentukan keuntungan yang diperoleh bank. Dengan demikian, ia harus yakin bahwa segala hal yang dilakukannya berada dalam suatu kondisi yang memberikan keuntungan kepada bank.

2. *Customer Satisfication* (Kepuasan Nasabah)

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakannya dengan harapannya.³³ Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja di bawah harapan, nasabah akan kecewa. Jika kinerja melebihi harapan maka nasabah akan merasa sangat puas.³⁴

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya.³⁵ Sedangkan menurut Irawan kepuasan pelanggan adalah hasil akumulasi dari konsumen atau pelanggan dalam menggunakan produk dan jasa.³⁶ Jadi tingkat kepuasan nasabah adalah kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka nasabah akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka nasabah akan puas. Sedangkan bila kinerja yang dirasakan melebihi harapan, maka nasabah akan merasa sangat puas.

³³ Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: PT.Rineka Cipta, 2006): 233

³⁴ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhallindo, 1997): 78.

³⁵ Fandy Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi, 2004): 147

³⁶ Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2002): 3.

b. Indikator Kepuasan Nasabah.

Adapun indikator dari kepuasan nasabah yaitu antara lain sebagai berikut:³⁷

- a) Kinerja merupakan cara kerja karyawan bank apakah sudah memberikan kualitas dan kuantitas baik dalam melaksanakan tugasnya dan juga bertanggung jawab atas apa yang dikerjakannya.
- b) Perasaan puas merupakan emosi positif yang diberikan nasabah terhadap produk atau jasa yang ia gunakan karena sesuai dengan yang ia harapkan sehingga nasabah merasa puas.
- c) Kepuasan Menyeluruh merupakan tanggapan yang diberikan oleh nasabah dimana nasabah merasa puas terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan oleh bank seperti pada penanganan keluhan, penilaian nasabah dan kepatuhan syariah telah terlaksanakan dengan baik dan sesuai dengan keinginan nasabah.

c. Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah.³⁸

a) Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan akses yang mudah serta nyaman bagi para konsumen untuk menyampaikan saran, kritik, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan dapat meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat yang strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon khusus, dan lain-lain.

³⁷ Nadia Agustina dan Achmad Fauzi DH, "Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan", *Jurnal Administrasi Bisnis*, .64 No.1 2018, 95

³⁸ Fandy Ciptono, *Pemasaran Jasa*, cet. I, (Malang: Bayumedia Publishing, 2005): 366-367.

Informasi yang didapat melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga bagi perusahaan sehingga memungkinkannya untuk merespons secara cepat dan tanggap terhadap setiap masalah yang timbul. Meskipun demikian, metode ini cenderung pasif, sehingga sulit mendapatkan gambaran lengkap mengenai kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan.

b) *Lost Customer Analysis*

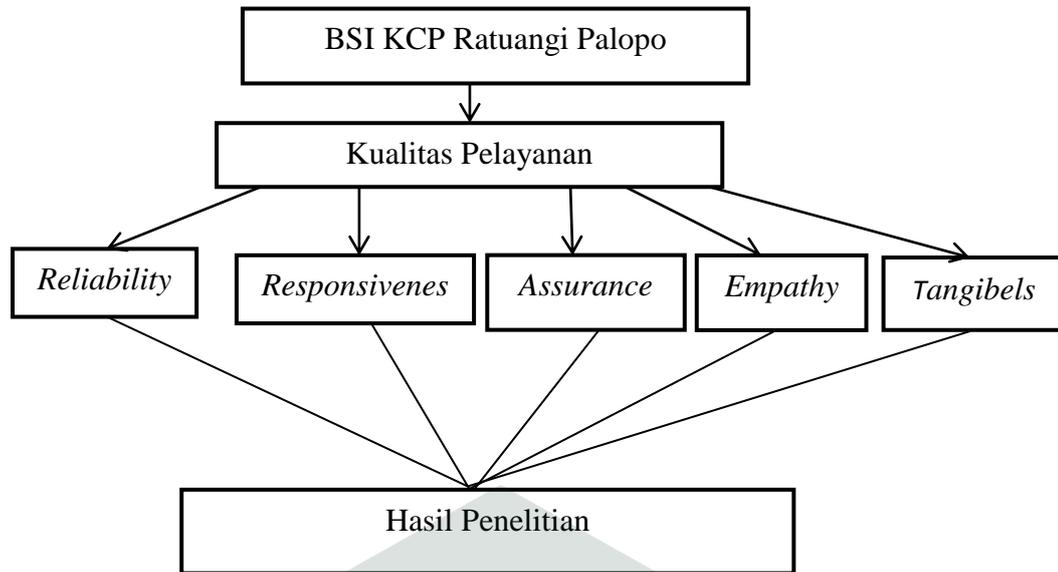
Sedapat mungkin perusahaan seharusnya menghubungi para konsumen yang telah beralih ke perusahaan lain agar dapat memahami mengapa hal tersebut dapat terjadi dan agar dapat mengambil kebijakan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya.

c) *Survey Kepuasan Nasabah*

Umumnya, penelitian mengenai kepuasan pelanggan banyak menggunakan metode ini, baik melalui pos, telepon, ataupun wawancara pribadi. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan gambaran tentang konsep suatu variabel memiliki hubungan dengan lainnya. Faktor-faktor dalam penelitian tersebut dapat saling berhubungan. Untuk Lebih Jelasnya Dapat Dilihat Kerangka Pikir Penelitian Berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pikir

Pada kerangka pikir diatas, kita dapat melihat bahwa penelitian ini mengaji terkait dengan kualitas pelayanan *front liner* dalam meningkatkan kepuasan nasabah yang berada pada Bank Syariah Indonesia KCP Ratuangi Kota Palopo. Penelitian tersebut merupakan salah satu cara agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah itu sendiri , dan dari bantuan kerangka pikir tersebut dapat membantu apakah Bank Syariah Indonesia KCP Ratuangi Kota Palopo mampu meningkatkan kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dimana pendekatan kualitatif lebih menekankan analisisnya pada proses penyimpulan deduktif dan induktif serta pada analisis terhadap dinamika hubungan antar fenomena yang diamati, dengan menggunakan logika ilmiah.³⁹ Menurut Bogdan dikutip oleh Ahmad Tanzeh, penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.⁴⁰

Metode pendekatan penelitian merupakan hal yang paling penting dalam melakukan suatu penelitian. Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah fenomenologi. Pendekatan fenomenologi merupakan suatu pendekatan yang berusaha untuk memahami suatu fakta, gejala-gejala, maupun peristiwa yang bentuk keadaannya dapat diamati dan dinilai lewat kaca mata ilmiah.⁴¹ Berkaitannya dengan penelitian ini, jenis fenomenologi digunakan untuk mengungkapkan fakta-fakta, gejala maupun peristiwa secara objektif yang berkaitan dengan Analisis *Front liner* dalam meningkatkan *customer satisfaction* di BSI KCP Ratulangi Palopo.

³⁹ Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2020): 5.

⁴⁰ Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras Perum POLRI, 2019): 64.

⁴¹ Pius A. Partanto, *Kamus Ilmiah Populer*, (Surabaya: Arkolah, 2019): 175.

B. Subjek dan Informan Penelitian

Subjek penelitian yaitu sesuatu yang diteliti, baik benda, orang maupun organisasi yang diminta untuk memberikan keterangan mengenai suatu pendapat atau keterangan yang pada dasarnya akan memberikan kesimpulan dari hasil penelitian. Dari subjek penelitian ini diharapkan penulis akan mendapatkan informasi untuk mengungkapkan fakta yang ada dilapangan.

Informan pada penelitian ini adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek yang akan diteliti. Informan dalam penelitian ini adalah *front liner* dan nasabah. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah Bank BSI KCP Ratulangi Palopo.

C. Fokus Penelitian

Pada penelitian ini penulis berfokus pada kualitas pelayanan *front liner* dalam meningkatkan *customer satisfaction* di BSI KCP Ratulangi Palopo.

D. Definisi Istilah

1. Strategi

Strategi adalah rencana untuk menentukan tujuan dan mengimplementasikan visi misi organisasi yang dilakukan secara sadar dan rasional dalam menentukannya. Strategi dapat didefinisikan sebagai kerangka yang mengarahkan dan mengendalikan keputusan untuk menempatkan sifat dan arah organisasi. Keputusan tersebut berhubungan dengan ruang lingkup produk atau jasa layanan, laba dan pembagian sumber daya suatu organisasi.

2. Kualitas

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 kesesuaian terhadap persyaratan atau kebutuhan

3. Pelayanan

pelayanan merupakan upaya bagaimana cara kita melayani kepada konsumen/ pengguna jasa, sehingga dengan pelayanan yang kita berikan akan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan, pelanggan merasa mendapat perhatian serta dipuaskan kebutuhannya. Jadi arti pelayanan adalah aktivitas yang dilakukan dengan cara tertentu dalam upaya memberikan rasa kepuasan yang memerlukan kepekaan hubungan interpersonal untuk menumbuhkan kepercayaan sehingga pengguna jasa akan merasa diperhatikan dan dipuaskan kebutuhannya.

4. *Front liner*

Front liner adalah sebuah kategori dibidang pekerjaan di dalam suatu perusahaan yang biasanya bergerak dibidang jasa seperti perbankan. bank secara umum adalah memberikan informasi yang jelas dan lengkap kepada nasabah. Semakin banyak produk dan fitur yang disediakan oleh perbankan membuat *front liner* harus memiliki kemampuan untuk memberikan layanan yang terbaik pada setiap produk dan fitur yang di inginkan nasabah oleh karena itu bagian frontliner dituntut untuk memiliki kemampuan dan keterampilan dalam menjual produk dengan kualitas pelayanan yang memuaskan

5. *Customer Satisfaction* (Kepuasan Nasabah)

kepuasan nasabah adalah kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka nasabah akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka nasabah akan puas. Sedangkan bila kinerja yang dirasakan melebihi harapan, maka nasabah akan merasa sangat puas.

E. Desain Penelitian

Desain penelitian merupakan rancangan penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam melakukan proses penelitian, dan bertujuan untuk memberi pegangan yang jelas dan terstruktur kepada peneliti. Desain penelitian dimulai dengan memilih kasus kemudian membuat instrumen, memasuki lapangan, pengumpulan data, analisis data, penelitian berpuncak pada peneliti menyimpulkan hasil penelitian.

F. Data dan Sumber Data

Data merupakan bahan mentah yang perlu diolah sehingga menghasilkan suatu informasi dan keterangan yang menunjukkan fakta. Jenis data dalam penelitian ini menggunakan Sumber Data Primer, yaitu data yang diambil dari sumber pertama dilapangan. Data primer diambil langsung dari sumber pertamanya yang bersumber dari kata-kata atau tindakan dari sumber penelitian dilapangan dengan mengamati atau mewawancarai. . Data primer yang penulis maksud adalah data yang penulis peroleh dari lapangan yaitu informasi dari Bank BSI KCP Ratulangi Palopo. Adapun data primer dalam penelitian ini yaitu hasil wawancara langsung dengan *customer service, teller*, dan *security* dan 10 Nasabah BSI KCP Ratulangi Palopo.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk pengumpulan data. Instrumen penelitian sangat erat kaitannya dengan teknik pengumpulan data. Setiap teknik pengumpulan data akan memiliki bentuk instrumen yang berbeda. Perlu kita pahami, tidak semua instrumen cocok digunakan dalam semua jenis penelitian. Instrumen yang dapat digunakan sangat tergantung pada jenis data yang diperlukan sesuai dengan masalah penelitian.⁴²

H. Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data adalah cara-cara yang digunakan dalam mengumpulkan data di lapangan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Observasi

Observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi terus terang dan tersamar, yakni posisi peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data, bahwa dia sedang melakukan penelitian. Tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak terus terang atau tersamar dalam observasi, hal ini untuk menghindari data yang dicari merupakan data yang dirahasiakan.⁴³ Teknik observasi digunakan untuk mengamati kegiatan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan *front liner* dalam meningkatkan *customer satisfaction* di BSI KCP Ratulangi Kota Palopo.

⁴² Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2018): 62-82

⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D*, (Bandung: Alfabeta, 2020): 312.

2. Wawancara

Pengumpulan data dengan menggunakan teknik wawancara agar ditemukan masalah yang sedang diteliti dan pelajari lebih lanjut tentang berbagai hal dari narasumber. Dengan menggunakan teknik wawancara akan lebih mudah bagi peneliti dalam menambah informasi yang relevan mengenai kualitas pelayanan *front liner* dalam meningkatkan *customer satisfication* di BSI KCP Ratulangi Palopo. Wawancara yang dilakukan peneliti dengan narasumber akan disempurnakan dengan panduan wawancara dan beberapa alat bantu lainnya seperti: notebook, handphone untuk merekam atau video, dalam pertimbangan dapat menguatkan hasil wawancara.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah catatan peristiwa yang telah terjadi. Kelanjutan dokumen untuk memperoleh data langsung dari tempat penelitian, seperti buku, peraturan, laporan kegiatan, foto, maupun data lain yang relevan dengan penelitian.⁴⁴

I. Pemeriksaan Keabsahan Data

Penelitian kualitatif harus mengungkap kebenaran yang objektif. Karena itu keabsahan data dalam sebuah penelitian kualitatif sangat penting. Melalui keabsahan data kredibilitas (kepercayaan) penelitian kualitatif dapat tercapai. Dalam penelitian ini keabsahan data dicapai dengan triangulasi. Adapun triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang menggunakan sesuatu

⁴⁴ Ridwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Kariawan dan Peneliti Pemula*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 77.

selain data tersebut untuk keperluan validasi atau perbandingan dengan data tersebut. Ada dua jenis metode triangulasi:

1. Triangulasi sumber, pemeriksaan kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data dari berbagai sumber. Data yang dihasilkan kemudian didiskripsikan dan dipisahkan sesuai dengan yang diperoleh dari berbagai sumber. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (*insights*) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti.
2. Triangulasi waktu, responden yang bertemu pada pertemuan awal dapat memberikan informasi yang berbeda pada pertemuan berikutnya dan dapat melakukan tes berulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya. Waktu yang digunakan peneliti yaitu ketika pagi dan siang.

J. Teknik Analisis Data

Analisis dan interpretasi data secara konseptual merupakan proses yang terpisah dalam hal mengorganisasikan data penelitian. Analisis menekankan pertimbangan kata-kata, konteks, non-verbal, konsistensi internal, perluasan intensitas, dan yang paling penting adalah melakukan reduksi data. Sedangkan proses interpretasi melibatkan pengikatan makna dan signifikansi analisis, penjelasan pola deskriptif dengan melihat hubungan yang saling terkait, kemudian

menarik sebuah kesimpulan sebagai hasil akhir dari laporan penelitian⁴⁵. Penggunaan teknik ini bertujuan untuk memberikan penjelasan secara deskriptif agar membantu pembaca mengetahui apa yang terjadi di lingkungan pengamatan, seperti apa pandangan partisipan yang berada di lingkungan penelitian. Metode analisis dan interpretasi data yang digunakan peneliti sehubungan dengan penelitian ini adalah Model Analitik Miles dan Huberman dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Reduksi data, yaitu jumlah data yang diperoleh dari lapangan banyak dan kompleks, sehingga perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mengurangi data dengan meringkas, memilih yang utama, pada yang penting, dan membuang yang dianggap kurang penting.
2. Penyajian data, yaitu data yang direduksi, ditampilkan dalam bentuk teks deskriptif singkat. Penyajian data tersebut memudahkan dalam memahami data dan mempermudah rencana kerja selanjutnya.
3. Penarikan kesimpulan, Kesimpulan disajikan dalam bentuk cerita sebagai jawaban atas rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal.⁴⁶

⁴⁵ Emzir, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif dan Kualitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2019), 174.

⁴⁶ Ibrahim, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 108.

BAB IV

DESKRIPSI DAN ANALISIS DATA

A. Deskripsi Data

1. Deskripsi Objek Penelitian

a. Sejarah Berdirinya Lokasi Penelitian

Indonesia salah satu Negara yang memiliki peluang sebagai Negara yang di bidang keuangan syariah karena memiliki penduduk muslim yang sangat besar. Dengan meningkatkan pengetahuan masyarakat halal meter disertai dengan dukungan dari pemangku kepentingan yang kuat, ini akan membantu kemajuan industri halal Negara Indonesia. Termasuk juga bank syariah.⁴⁷

Bank syariah mempunyai peran yang penting sebagai hubungan aktivitas ekonomi dan ekosistem industri haa. Dalam tiga decade perbankan syariah telah mengalami pengembangan serta peningkatan yang sangat signifikan. Peningkatan ayanan, inovasi produk dan prngembangan jaringan dapat memperhatikan suatu tred yang memiliki nilai positif dari masa ke masa. Korporasi merupakan aksi yang dilakukan oleh bank syariah agar semakin maju. Tidak ada pengecuiaan untuk bank syariah memiliki bank BUMN seperti BRI syariah, Bank syariah mandiri dan BNI syariah.

Sejarah pada jumaidil akhir 1442 Hijriah yitu tepatnya pada tanggal 01 februari 2021 merupakan tahun sejarah merger ketiga bank syariah diantaranya BRI syariah, BNI syariah, dan Bank mandiri syariah menjadi salah satu yaitu BSI (Bank Syarih Indonesia). Margernya ketiga bank syariah ini dapat menyatukan

⁴⁷ Bank BSI, “*Sejarah Perseroan*”, Diakses Dari <https://Ir.Bankbsi.Co.Id/CorporateHistory.Html>. Pada Tanggal 8 Agustus 2023

kelebihan hingga menghasikan kapasitas permodalan yang ofisien, jangkauan semakin luas, serta layanan lebih lengkap. Dengan dukungan sinergi dari induk perusahaan (BRI,BNI, dan Mandiri)dan komitmen dari pemerintah kemada kementrian BUMN, dorongan untuk bank syariah agar mampu bersaing pada tingkat globa.

Bank syariah Indonesia sebagai ikhtiar agar dapat menjadi bank yang dibanggakan oleh ummat, dengan harapan dapat menjadi sinergi buru untuk membangun ekonomi nasional dan dapat berkontribusi pada kesejahteraan seuruh ummat. Adanya bank syariah Indonesia sebagai cermin perbankan syariah yang universal, rahmatan lil alamin (memberikan kebaikan untuk segenap alam), dan modern.

2. Visi Dan Misi

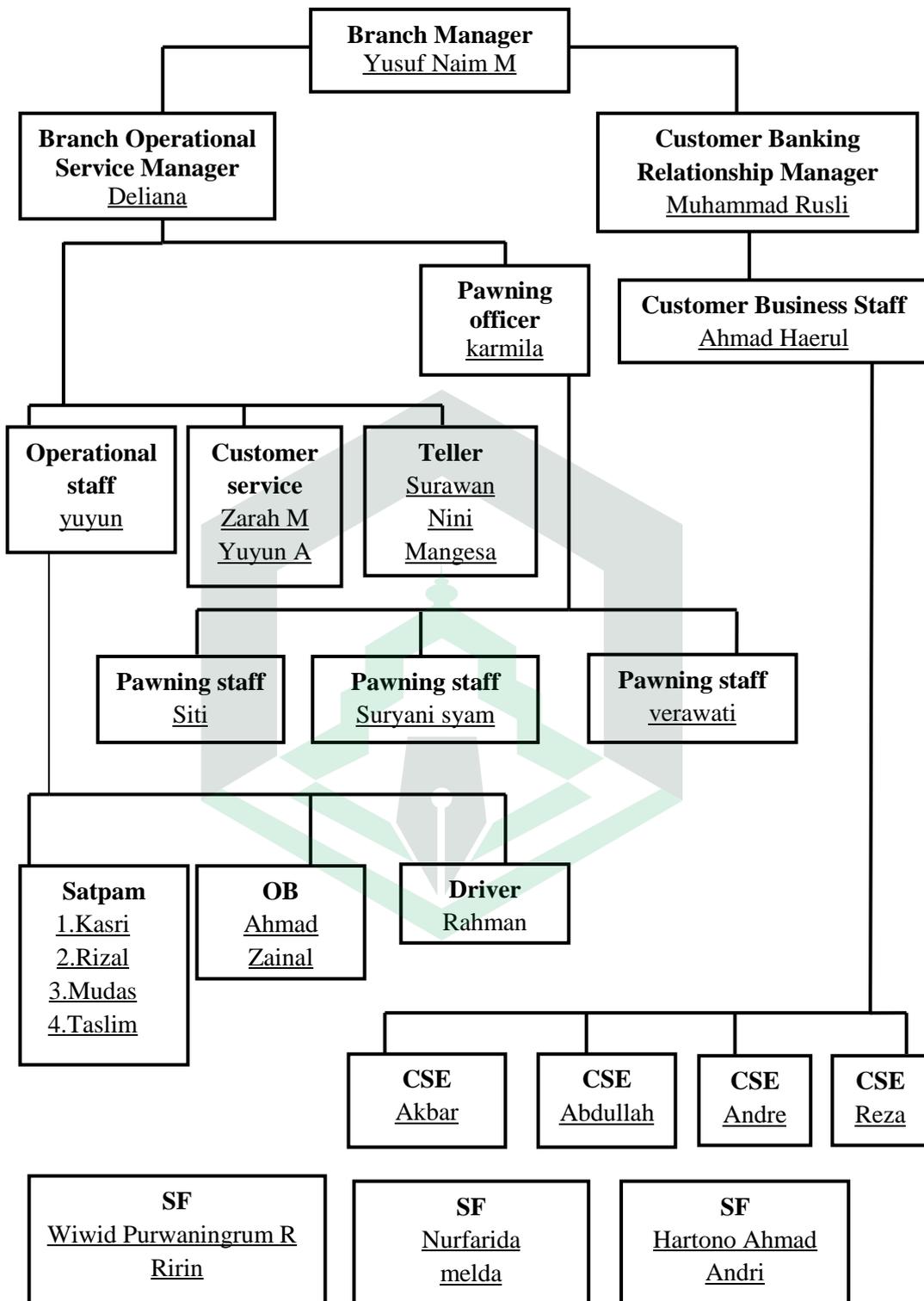
a. Visi

Top 10 Global Islamic Bank

b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia

3. Struktur Organisasi Bank BSI KCP Ratuangi Palopo



4. Produk–Produk BSI

Adapun produk-produk di bank BSI KCP Ratulangi Palopo meliputi :

1) Tabungan Bisnis

Merupakan produk tabungan bisnis yang menjaankan akad *mudharabah muthlaq* bagi para wirasasta. Prinsip *mudharabah muthlaq* merujuk kepada kebebasan penerima modal untuk menentukan jenis usaha yang dilakukan. Jadi, pemberi modal hanya perlu memastikan keancaran pemberian modal usaha serta proses bagi hasil.

2) Tabungan Easy Wadiah

Merupakan produk tabungan easy wadiah yang dinamakan akad wadiah Yad Dhamanah, yang berarti nasabah menitipi uangnya kepada bank. Kemudian, bank berhak memanfaatkan titipan untuk kegiatan perekonomian.

3) Tabungan Easy Wadiah

Merupakan tabungan easy wadiah yang mudah nasabahnya untuk menabung dalam mata uang rupiah karena adanya gratis biaya tarik tunai diseluruh ATM BSM & bank mandiri, fitur mobile banking.

4) Tabungan junior

Merupakan tabungan sejak dini yang ditawarkan produk yang bernama BSI tabungan junior, dengan produk ini si kecil yang berumur dibawah 17 tahun bisa memiliki buku tabungan dan ATM atas nama sendiri. Bahkan BSI membebaskan biaya administrasi bulanannya.

5) Tabungan haji

Merupakan tabungan haji yang akan mewujudkan niat suci nasabah ke baitullah. Tabungan perencanaan haji dan umroh berlaku untuk seluruh usia berdasarkan prinsip syariah dengan akad wadiah dan akad mudharabah. Tabungan haji ini dikenakan biaya administrasi bulanan dan dilengkapi fasilitas kartu ATM dan fasilitas E-Channel apabila telah terdaftar di siskohat (mendapat porsi). Pembukaan dan pelunasan juga bisa dilakukan secara *online* minimal usia 12 tahun.⁴⁸

5. Layanan Bank BSI

Untuk memudahkan nasabah dalam berinteraksi BSI menyediakan layanan elektronik, yaitu:

1) SMS Banking

Dengan hanya mengetikkan SMS dan pengiriman ke 3338, transaksi perbankan semakin mudah dilakukan kapan saja dan dimana saja. SMS BRIS (sms banking BRIS) adalah fasilitas layanan perbankan bagi nasabah tabungan BRIS yang memudahkan anda untuk melakukan isi ulang pulsa, bayar tagihan, transfer sampai pembiayaan zakat, infaq, shodaqoh.

2) Mobile Banking

Mobile BRIS adalah layanan yang memungkinkan nasabah memperoleh informasi perbankan dan melakukan komunikasi serta transaksi perbankan melalui perangkat yang bersifat mobile seperti telepon seluler/handphone

⁴⁸ Dokumen Profil Bank BSI KCP Ratulangi Palopo Pada Tanggal 8 Agustus 2023

menggunakan media jaringan internet pada handphone yang dikombinasikan dengan media short message service (SMS) secara aman dan mudah.

3) Internet Banking

Adalah fasilitas layanan transaksi perbankan melalui jaringan internet yang dapat diakses selama 24 jam, kapan dan dimanapun nasabah berada menggunakan personal komputer, Laptop, Netbook atau smartphone. Internet banking BSI akan memberikan anda kemudahan, kepraktisan, keamanan serta kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan transaksi secara online.⁴⁹

B. Hasil Penelitian

1. Strategi pelayanan *customer service*, *teller* dan *security* BSI KCP Ratulangi Palopo dalam meningkatkan *customer satisfaction*

Dari hasil data yang didapatkan di lapangan, peneliti menemukan beberapa hal pelayanan dalam meningkatkan *customer satisfaction*, Seperti yang disampaikan oleh beberapa sumber bahwa pelayanan *front liner* dalam meningkatkan *customer satisfaction* di Bank BSI KCP Ratulangi Palopo itu sendiri perlu berbagai macam cara. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara dengan beberapa *front liner* yang menyatakan bahwa:

“ BSI KCP Ratulangi Palopo itu sendiri dalam meningkatkan *customer satisfaction* setiap minggunya *front liner* mengadakan yang namanya *roleplay* dalam artian memainkan peran tetapi dalam setiap minggu peran yang dimainkan

⁴⁹ Dokumen Profil Bank BSI KCP Ratulangi Palopo Pada Tanggal 8 Agustus 2023

setiap *front liner* selalu berubah-ubah dari kantor pusat itu sendiri misalnya ketika ATM tertelan *customer service* harus bisa menangani masalah tersebut kemudian dikirim sehingga dinilai oleh supervisor. Kemudian cara lainnya dalam meningkatkan *customer satisfaction* semua *front liner* diikutkan dalam kegiatan-kegiatan yang berlangsung dalam aplikasi zoom setiap minggunya serta setiap hari kamis semua *front liner* juga mengadakan *sharing session* untuk pelayanan dengan tema yang tertentu dan yang terakhir *front liner* mengadakan penilaian melalui *barcode* kepada nasabah dalam meakukan pelayanan”.⁵⁰

“*front liner* juga dalam melayani nasabah yang ada di depan terlebih dahulu, yang namanya pekerjaan ada yang namanya marketing jadi sebisa mungkin yang diutamakan yang ada di depan terlebih dahulu dalam hal meningkatkan *customer satisfaction*”.⁵¹

“Disisi lain,berdasarkan data yang di dapat oleh peneliti terhadap *front liner* bahwa di Bank BSI KCP Ratulangi Palopo melakukan komunikasi satu sama lain agar terjalin keterbukaan untuk mendapatkan hasil yang maksimal”.⁵²

Beberapa hasil wawancara di atas bisa ditarik kesimpulan bahwa tupoksi *front liner* dalam meningkatkan *customer satisfaction* di Bank BSI KCP Ratulangi Palopo sudah cukup baik namun sebisa mungkin bagaimana membuat pelayanan yang disusun sesuai aturan yang dibuat sehingga nasabah nyaman ketika melakukan transaksi yang dibutuhkan.

⁵⁰ Wawancara dengan Zarah selaku customer service BSI KCP Ratulangi Palopo Pada Tanggal 9 Agustus 2023

⁵¹ Wawancara dengan Yuyun A. selaku teller BSI KCP Ratulangi Palopo Pada Tanggal 9 agustus 2023

⁵² Wawancara dengan Nini Mangesa selaku teller BSI KCP Ratulangi Palopo Pada Tanggal 9 Agustus 2023

2. Tanggapan Nasabah terkait kualitas pelayanan yang di terima dari *front liner* BSI KCP Ratulangi Palopo

Berdasarkan data yang di dapat di lapangan peneliti menemukan beberapa temuan data yang terkait proses kualitas pelayanan kepada nasabah yang di terima dari *front liner* di Bank BSI KCP Ratulangi Palopo menyatakan bahwa:

” Proses pelayanan yang ada di Bank BSI KCP Ratulangi Palopo sudah cukup baik dalam hal ini proses sistem kinerja yang ada mampu memberikan solusi ketika kesulitan dalam melakukan transaksi”.⁵³

“ Pelayanan yang saya temukan masih kurang dalam hal pada saat melakukan transaksi masih ada *front liner* yang kurang memberikan *feedback* yang baik kepada nasabahnya dalam artian kurang memberikan senyuman (judes) pada saat melayani”.⁵⁴

“ untuk pelayanan yang saya lihat kurang ketika dalam berinteraksi dengan *front liner* masih mendahulukan keluarga padahal masih ada yang terlebih dahulu sudah lama mengantri”.⁵⁵

Beberapa hasil wawancara kepada nasabah mengenai pelayanan yang diterima dari *coustumer service* sudah cukup baik, akan tetapi *feedback* yang diberikan perlu ditingkatkan karna perlu kita ketahui bahwa kepuasan nasabah sangat berpengaruh terhadap pelayanan *front liner*

⁵³ Wawancara Dengan Makrifah Rahmat Selaku Nasabah Pada Bank BSI KCP Ratulangi Palopo Pada Tanggal 10 Agustus 2023

⁵⁴ Wawancara dengan Jumiati Selaku Nasabah Pada Bank BSI KCP Ratulangi Palopo Pada Tanggal 10 Agustus 2023

⁵⁵ Wawancara dengan Sunarti Selaku Nasabah Pada Bank BSI KCP Ratulangi Palopo Pada Tanggal 10 Agustus 2023

C. Pembahasan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Kualitas pelayanan kepada pelanggan merupakan faktor yang sangat penting. Pentingnya kualitas pelayanan dapat dijabarkan dua sudut, yaitu dari sudut manajemen operasional dan manajemen pemasaran, terkait dari manajemen pemasaran, kualitas pelayanan merupakan salah satu unsur utama dalam bauran pemasaran (*marketing-mix*) yaitu pelayanan produk, harga, promosi dan saluran distribusi yang dapat meningkatkan volume penjualan yang memperluas perusahaan. Jika dilihat dari sudut manajemen operasional, kualitas pelayanan merupakan salah satu kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing perusahaan yang memberi kepuasan kepada nasabah dapat melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas pelayanan dari pesaing sehingga dapat terpenuhi oleh kepuasan nasabah. Petugas pelayanan *teller* dan pelayanan *customer service* berada dibarisan terdepan didalam suatu bank tentunya memiliki tugas untuk memberikan nasabah rasa aman, kepercayaan, jaminan, empati, buti fisik, dan keandalan. Memberikan pelayanan terbaik kepada sesama merupakan pekerjaan yang sangat mulia. Sebagaimana firman Allah dalam QS. Al-Maidah/5 : 2.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۗ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Terjemahnya:

“...dan tolong menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan janganlah tolong menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksaNya.”⁵⁶

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan dengan wawancara ada beberapa peneliti lain mendukung dan menguatkan bahwa kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah itu sendiri tergantung dari bagaimana seorang *front liner* menjalankan tupoksinya dengan baik. Menurut Sumardi dan Yeyen Anggraini (2022) dengan judul peneliian yang dilakukan adalah Analisa Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank China Construction Bank Indonesia Tbk menyatakan bahwa kepuasan pelanggan meningkat secara positif dan dipengaruhi oleh tingkat pelayanan, apabila pelayanan tidak ada maka tingkat kepuasan nasabah yang diterima kurang dan begitupun seballiknya.⁵⁷

Tidak jauh berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Meldi Manuhutu (2021) dengan penelitian Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah menyatakan bahwa secara simultan bukti fisik, kehadiran, ketanggapan, jaminan dan kepedulian front liner berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah sebesar 70% yang berarti pengaruhnya sangat kuat.⁵⁸

⁵⁶ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, (Jakarta: Unit percetakan Al-qur'an (UPQ),2018), 106.

⁵⁷ Sumardi, Yeyen Anggraini, “Analisa Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank China Construction Bank Indonesia Tbk” *Jurnal Jumbiku* 2. No 1 (April 2022): <https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/JUMBIKU>

⁵⁸ Meldi Manuhutu “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah” *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia* 7 No. 1 (Jui 2021): <http://ejurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/JMBI>

Hal inilah yang menjadi faktor utama bagi seorang front liner dalam melayani nasabah yang membutuhkan, karena tugas mereka sangat berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh nasabah khususnya pada Bank BSI KCP Ratulangi Palopo.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian di lapangan pada *front liner* dan *customer satisfaction* mengenai kualitas pelayanan pada Bank BSI KCP Ratulangi Palopo maka dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan, sebagai berikut:

1. Kualitas layanan *frontliner* dengan *Variable reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BSI KCP Ratulangi Palopo
2. Kualitas pelayanan merupakan salah satu kebijakan penting dalam meningkatkan daya saing perusahaan yang memberi kepuasan kepada nasabah dapat melebihi atau paling tidak sama dengan kualitas pelayanan dari pesaing sehingga dapat terpenuhi oleh kepuasan nasabah. Petugas pelayanan *teller* dan pelayanan *customer service* berada di barisan terdepan di dalam suatu bank tentunya memiliki tugas untuk memberikan nasabah rasa aman, kepercayaan, jaminan, empati, bukti fisik, dan keandalan.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan terbukti dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, oleh karena itu semestinya Bank BSI KCP Ratuangi Palopo harus lebih memperhatikan lagi kualitas pelayanannya.
2. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar jumlah nasabah yang diteliti lebih banyak dan tempat penelitian tidak hanya disatu tempat agar hasil dari penelitian mendapatkan hasil yang lebih baik.



DAFTAR PUSTAKA

- A. V Feigenbaum, “*Kendali Mutu Terpadu*” (Jakarta: 1992): 97
- Ahmad Tanzeh, *Metodologi Penelitian Praktis*, (Yogyakarta: Teras Perum POLRI, 2019): 64.
- Boediono, *Teori Pertumbuhan Ekonomi*, (Yogyakarta: BPFE, 1999):60
- Dewi Reni & Siri Asmawati, *Kualitas Pelayanan Frontliner dan Kepuasan Nasabah*, *Islaminomic*, Vol.7 No.2/Agustus 2016
- Dokumen Profil Bank BSI KCP Ratulangi Palopo Pada Tanggal 8 Agustus 2023
- Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Bandung: Alfabeta, 2017):51
- Emzir, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kuantitatif dan Kualitatif*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2019), 174.
- Faisal Afif, *Strategi dan Operasional Bank*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008): 30.
- Fandi Tjiptono, *Pemasaran Jasa*, (Malang: Banyumedia Publishing, 1996): 259.
- Fathira Rahmawati “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Islam Frontliner Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Riau Kepri Cabang Syariah Pekanbaru*” (Skripsi: Fakultas Agama Islam Universitas Islam Riau Pekanbaru, 2022): 29
- <http://E-Journal.stiebaub.ac.id> (Diakses Pada Tanggal 25 Desember 2022)
- Ibrahim, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta, 2019), 108.
- Imam Ahmad, *Digital Marketing (Concept, Strategy, and Implementation)* (Batam: Cendekia Mulia Mandiri, 2022), 1-2
- Irawan, *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT. Elex Media Komputindo, 2002): 3.
- Ismawati “*Peran Customer Service Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Pt Bank Rakyat Indonesia Cabang Pangkajene*” (Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Pare-Pare, 2020): 22
- Iswanto dkk” *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BRI Persero Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan*” *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan* 16, No 1(April 2020), <https://dx.doi.org/10.31940/jbk.v16i1.1713>
- J. Suprpto, *Etika dan Karakteristik Nasabah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2005): 15
- Jopie Jusuf, *Panduan Dasar Untuk Account Officer*, (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, 1997):8.
- M Nur Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*, Bojonegara: Ghulia Indonesia, 2005): 3

- Meldi Manuhutu “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah” *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia* 7 No. 1 (Jui 2021): <http://ejurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/JMBI>
- Modul Sistem dan Prosedur Cash and Teller, (Jakarta Bank Mini Universitas Gunadarma, 1997): 4-5.
- Modul, Konsep dan Mekanisme Bank Syariah, (Jakarta: Laboratorium Bank Mini, Fakultas Syariah dan Hukum UIN Syarif Hidayatullah, 2001): 57
- Nadia Agustina dan Achmad Fauzi DH, “Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Biaya Beralih, dan Kepercayaan Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan”, *Jurnal Administrasi Bisnis*, .64 No.1 2018, 95
- Nurullita Fitria, ”*Tingkat Kepuasan Muzaki Terhadap Pelayanan Jasa Lembaga Amil Zakat* (Studi Lembaga Amil Zakat Al Azhar Peduli Umat Jakarta):39.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Kotler, *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*. Penerjemah Drs. Jaka Wasana, MSM (Jakarta: Erlangga, 1999):83.
- Pius A. Partanto, *Kamus Ilmiah Populer*, (Surabaya: Arkolah, 2019): 175.
- Republik Indonesia, Undang-Undang RI No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.
- Ridwan, *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Kariawan dan Peneliti Pemula*, (Bandung: Alfabeta, 2018), 77.
- Sagawidy Putri Mustika “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Front liner, nilai Nasabah dan Kualitas Produk terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Mandiri* (Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2021: 1
- Saifuddin Azwar, *Metode Penelitian*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2020): 5.
- Siagian P. Sondang, *Manajemen Strategi* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), 20.
- Sufiah Sabila “*Pengaruh Mutu Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Mandiri Kcp Ulee Kareng Banda Aceh*” (Skripsi: Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2020: 25
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D*, (Bandung: Alfabeta, 2020): 312.
- Sumardi, Yeyen Anggraini, “Analisa Kualitas Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank China Construction Bank Indonesia Tbk” *Jurnal Jumbiku* 2. No 1 (April 2022): <https://ejurnal.politeknikpratama.ac.id/index.php/JUMBIKU>
- Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, (Jakarta: PT.Rineka Cipta, 2006): 233

Veithzal Rivai, *Credit Management Handbook: Teori, Konsep, Prosedur dan Aplikasi Panduan Praktik Mahasiswa, Bankir dan Nasabah*, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2006): 293

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

Wawancara dengan Fika selaku teller BSI KCP Ratulangi Palopo Pada Tanggal 9 agustus 2023



L

A

M

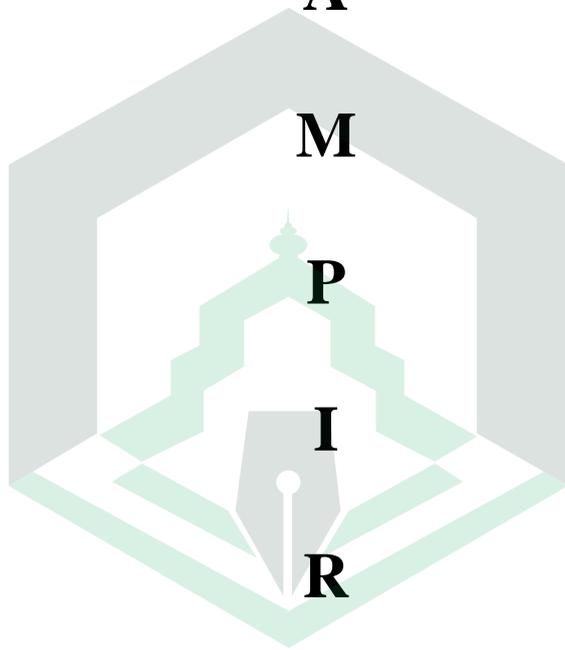
P

I

R

A

N



Lampiran 1 : Instrumen Penelitian

PEDOMAN WAWANCARA

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN FRONT LINER DALAM MENINGKATKAN COSTUMER STATISFICATION DI BSI KCP RATULANGI PALOPO”

A. Kualitas pelayanan front liner di BSI KCP Ratulangi Palopo

1. Bagaimana strategi pelayanan bank BSI Ratulangi palopo ini yg ibu/bpk lakukan dalam meningkatkan *customer satisfaction* itu sendiri?
2. kenapa *Customer Service* menjadi *skill* yang penting dimiliki seorang *Teller Bank*? Bagaimana ibu menyediakan pelayanan terbaik kepada nasabah?
3. Bagaimana ibu mempertahankan semangat kerja ketika dihadapkan dengan rutinitas pekerjaan yang sama tiap harinya?
4. Bagaimana ibu mengelola waktu yang baik dan tugas saat melayani nasabah?
5. Bagaimana ibu mengelola situasi ketika ada banyak panggilan atau permintaan nasabah yang harus ditangani secara bersamaan?
6. Seperti apa hubungan antara karyawan dan nasabah?
7. Bagaimana cara *cutomer service* melayani nasabah yang belum terlalu tau tentang produk Bank Syariah?
8. Bagaimana tanggapan *customer service* ketika ada nasabah yang ingin mengadu tentang pelayanan yang diberikan?
9. Bagaimana cara mengkoordinir dengan urutan kedatangan yang tidak membeda-bedakan?

10. Apa saja sarana dan prasarana yang disediakan oleh Bank?

B. Tanggapan nasabah yang diterima dari front liner

1. Bagaimana Tanggapan Nasabah Terkait kualitas pelayanan yang diterima dari customer service, teller dan security BSI KCP Ratulangi Palopo?
2. Apa saja problematika yang ibu hadapi ketika menjadi nasabah di Bank BSI KCP Ratulangi Palopo ini?
3. Sudah berapa lama anda menabung di Bank BSI ini? Fasilitas apa yang ibu dapat selama menjadi nasabah?
4. Apakah *front liner* melakukan pelayanan secara cepat dan tepat?
5. Apakah *customer service* Bank BSI KCP Ratulangi Palopo mampu memahami keinginan nasabah secara cepat?
6. Apakah semua petugas pada Bank BSI baik dalam melayani?
7. Bagaimana sarana prasarana yang ibu dapat pada Bank BSI?
8. Apa alasan ibu sehingga tertarik untuk menjadi nasabah pada Bank BSI?
9. Apa saja kendala menjadi nasabah di Bank BSI?
10. Kesulitan apa ibu dapatkan saat menjadi nasabah pada Bank BSI?

Lampiran 2 : Surat keterangan wawancara

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zarah

Perusahaan : Bank BSI KCP Ratulangi palopo

Jabatan : Customer Service

Menyatakan bahwa Mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Putri Amalia

Nim : 19 0402 025

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Judul skripsi : Analisis kualitas pelayanan front liner dalam meningkatkan customer satisfaction di BSI KCP Ratulangi Palopo

Telah melakukan wawancara pada tanggal 08 Agustus 2023, guna menggali data-data dan informasi di Bank BSI KCP Ratulangi Palopo.

Demikian surat keterangan ini di buat untuk di pergunakan sebaagaimana mestinya.

Palopo, 08 Agustus 2023

 *Zarah*
(ZARAH)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nini Mangesa
Perusahaan : Bank BSI KCP Ratulangi Palopo
Jabatan : Teller

Menyatakan bahwa Mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Putri Amalia
Nim : 19 0402 0025
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Judul skripsi : **Analisis Kualitas Pelayanan *Front Liner* Dalam Meningkatkan *Costumer Satisfaction* Di BSI KCP Ratulangi Palopo**

Telah melakukan wawancara pada tanggal 8 Agustus 2023, guna menggali data-data dan informasi di Bank BSI KCP Ratulangi Palopo.

Demikian surat keterangan ini di buat untuk di pergunakan sebaagaimana mestinya.

Palopo, 8 Agustus 2023



(Nini Mangesa)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Taslim
Perusahaan : Bank BSI KCP Ratulangi Palopo
Jabatan : Security

Menyatakan bahwa Mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Putri Amalia
Nim : 19 0402 0025
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Judul skripsi : **Analisis Kualitas Pelayanan *Front Liner* Dalam Meningkatkan *Costumer Satisfaction* Di BSI KCP Ratulangi Palopo**

Telah melakukan wawancara pada tanggal 8 Agustus 2023, guna menggali data-data dan informasi di Bank BSI KCP Ratulangi Palopo.

Demikian surat keterangan ini di buat untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 8 Agustus 2023


(Taslim)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Makrifah Rahmat
Perusahaan : Bank BSI KCP Ratulangi palopo
Jabatan : Nasabah

Menyatakan bahwa Mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Putri Amalia
Nim : 19 0402 025

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Judul skripsi : Analisis kualitas pelayanan front liner dalam meningkatkan customer satisfaction di BSI KCP Ratulangi Palopo

Telah melakukan wawancara pada tanggal 08 Agustus 2023, guna menggali data-data dan informasi di Bank BSI KCP Ratulangi Palopo.

Demikian surat keterangan ini di buat untuk di pergunakan sebaagaimana mestinya.

Palopo, 08 Agustus 2023


(Makrifah Rahmat)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **LISKA RUMBA**

Perusahaan : Bank BSI KCP Ratulangi Palopo

Jabatan : **NASABAH**

Menyatakan bahwa Mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Putri Amalia

Nim : 19.0402.0025

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Judul skripsi : **Analisis Kualitas Pelayanan *Front Liner* Dalam Meningkatkan *Customer Satisfaction* Di BSI KCP Ratulangi Palopo**

Telah melakukan wawancara pada tanggal 8 Agustus 2023, guna menggali data-data dan informasi di Bank BSI KCP Ratulangi Palopo.

Demikian surat keterangan ini di buat untuk di pergunakan sebaagaimana mestinya.

Palopo, 8 Agustus 2023


(Liska Rumba)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : NENENG
Perusahaan : Bank BSI KCP Ratulangi Palopo
Jabatan : IRT (Nasabah)

Menyatakan bahwa Mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Putri Amalia
Nim : 19 0402 0025
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Judul skripsi : **Analisis Kualitas Pelayanan *Front Liner* Dalam Meningkatkan *Costumer Satisfaction* Di BSI KCP Ratulangi Palopo**

Telah melakukan wawancara pada tanggal 8 Agustus 2023, guna menggali data-data dan informasi di Bank BSI KCP Ratulangi Palopo.

Demikian surat keterangan ini di buat untuk di pergunakan sebaagaimana mestinya.

Palopo, 8 Agustus 2023


(NENENG)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Syahdan Muhammad Ibrahim

Perusahaan : Bank BSI KCP Ratulangi Palopo

Jabatan : Nasabah

Menyatakan bahwa Mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Putri Amalia

Nim : 19 0402 0025

Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Judul skripsi : **Analisis Kualitas Pelayanan *Front Liner* Dalam Meningkatkan *Costumer Satisfaction* Di BSI KCP Ratulangi Palopo**

Telah melakukan wawancara pada tanggal 8 Agustus 2023, guna menggali data-data dan informasi di Bank BSI KCP Ratulangi Palopo.

Demikian surat keterangan ini di buat untuk di pergunakan sebaagaimana mestinya.

Palopo, 8 Agustus 2023



(Syahdan Muhammad Ibrahim)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : *Raisa ANUGRAH ASSYFAH*
Perusahaan : Bank BSI KCP Ratulangi Palopo
Jabatan : *Hasabah*

Menyatakan bahwa Mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Putri Amalia
Nim : 19 0402 0025
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Judul skripsi : **Analisis Kualitas Pelayanan *Front Liner* Dalam Meningkatkan *Costumer Satisfaction* Di BSI KCP Ratulangi Palopo**

Telah melakukan wawancara pada tanggal 8 Agustus 2023, guna menggali data-data dan informasi di Bank BSI KCP Ratulangi Palopo.

Demikian surat keterangan ini di buat untuk di pergunakan sebaagaimana mestinya.

Palopo, 8 Agustus 2023

Araf
(Raisa ANUGRAH ASSYFAH)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : *Julia DWI*
Perusahaan : Bank BSI KCP Ratulangi Palopo
Jabatan : *Nosabah*

Menyatakan bahwa Mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Putri Amalia
Nim : 19 0402 0025
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Judul skripsi : **Analisis Kualitas Pelayanan *Front Liner* Dalam Meningkatkan *Costumer Satisfaction* Di BSI KCP Ratulangi Palopo**

Telah melakukan wawancara pada tanggal 8 Agustus 2023, guna menggali data-data dan informasi di Bank BSI KCP Ratulangi Palopo.

Demikian surat keterangan ini di buat untuk di pergunakan sebaagaimana mestinya.

Palopo, 8 Agustus 2023


(Julia DWI)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : *HASAN*
Perusahaan : Bank BSI KCP Ratulangi Palopo
Jabatan : *NASABAH*

Menyatakan bahwa Mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Putri Amalia
Nim : 19 0402 0025
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Judul skripsi : **Analisis Kualitas Pelayanan *Front Liner* Dalam Meningkatkan *Customer Satisfaction* Di BSI KCP Ratulangi Palopo**

Telah melakukan wawancara pada tanggal 8 Agustus 2023, guna menggali data-data dan informasi di Bank BSI KCP Ratulangi Palopo.

Demikian surat keterangan ini di buat untuk di pergunakan sebaagaimana mestinya.

Palopo, 8 Agustus 2023

HASAN
(HASAN)

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nurul Fani
Perusahaan : Bank BSI KCP Ratulangi Palopo
Jabatan : Nasabah

Menyatakan bahwa Mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : Putri Amalia
Nim : 19 0402 0025
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Judul skripsi : **Analisis Kualitas Pelayanan *Front Liner* Dalam Meningkatkan *Customer Satisfaction* Di BSI KCP Ratulangi Palopo**

Telah melakukan wawancara pada tanggal 8 Agustus 2023, guna menggali data-data dan informasi di Bank BSI KCP Ratulangi Palopo.

Demikian surat keterangan ini di buat untuk di pergunakan sebaagaimana mestinya.

Palopo, 8 Agustus 2023


(Nurul Fani)

Lampiran 3: Surat Izin Meneliti

  
1 2 0 2 3 1 9 0 0 9 0 3 1 8

PEMERINTAH KOTA PALOPO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No.5 Kota Palopo - Sulawesi Selatan Telpn : (0471) 326048

ASLI

IZIN PENELITIAN
NOMOR : 318/IP/DPMPSTP/III/2023

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi;
2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Mendagri Nomor 3 Tahun 28 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian;
4. Peraturan Walikota Palopo Nomor 23 Tahun 2016 tentang Penyederhanaan Perizinan dan Non Perizinan di Kota Palopo;
5. Peraturan Walikota Palopo Nomor 34 Tahun 2019 tentang Pen dele gasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Unsur Pemerintah Kota Palopo dan Kewenangan Perizinan dan Nonperizinan Yang Menjadi Unsur Pemerintah Yang Diberikan Pelimpahan Wewenang Walikota Palopo Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.

MEMBERIKAN IZIN KEPADA

Nama : PUTRI AMALIA
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat : Perum. To Lauro Songka Kota Palopo
Pekerjaan : Pelajar/Mahasiswa
NIM : 1904020025

Maksud dan Tujuan mengadakan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan Judul :

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN FRONT LINER DALAM MENINGKATKAN COSTUMER SATISFACTION DI BSI KCP RATULANGI PALOPO

Lokasi Penelitian : BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP PALOPO RATULANGI
Lamanya Penelitian : 15 Maret 2023 s.d. 15 April 2023

DENGAN KETENTUAN SEBAGAI BERIKUT :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan penelitian kiranya melapor pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
2. Menaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta menghormati Adat Istiadat setempat.
3. Penelitian tidak menyimpang dari maksud izin yang diberikan.
4. Menyerahkan 1 (satu) exemplar foto copy hasil penelitian kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo.
5. Surat Izin Penelitian ini dinyatakan tidak berlaku, bilamana pemegang izin ternyata tidak menaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.

Demikian Surat Izin Penelitian ini diterbitkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Kota Palopo
Pada tanggal : 15 Maret 2023
a.n. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Kepala Bidang Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP


ERICK K. SIGRA S. Sos
Rendah - Penata Tk.I
NIP : 19830414 200701 1 005

Tembusan :

- 1 Kepala Badan Kesbang Prov. Sul-Sel.
- 2 Walikota Palopo
- 3 Bupati (KOR SUK)
- 4 Walikota Palopo
- 5 Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Palopo
- 6 Kepala Badan Kesbang Kota Palopo
- 7 Instansi terkait tempat dilaksanakan penelitian

 Dipindai dengan CamScanner



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Bitti Kota Palopo 91914 Telepon 085243175771
Email: febi@iainpalopo.ac.id; Website: <https://febi.iainpalopo.ac.id/>

Nomor : B 149 /In.19/FEBI.04/KS.02/03/2023
Lamp : 1 (satu) Exempler
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Palopo, 07 Maret 2023

Yth. Pimpinan BSI KCP Palopo Ratulangi

Di -
Palopo

Bersama ini disampaikan bahwa mahasiswa :

Nama : Putri Amalia
Tempat/Tanggal Lahir : Balo-Balo, 11 November 2001
NIM : 1904020025
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Semester : VIII (Delapan)
Tahun Akademik : 2022/2023
Alamat : Perum. To Lauro Songka Kota Palopo

akan melaksanakan penelitian di Kantor BSI KCP Palopo Ratulangi, dalam rangka penulisan skripsi dengan Judul "**Analisis Kualitas Pelayanan Front Liner dalam Meningkatkan Costumer Statisfaction di BSI KCP Ratulangi Palopo**".

Demikian surat permohonan ini disampaikan, atas bantuannya diucapkan terima kasih.



Lampiran 4: Dokumentasi



Dokumentasi dengan nasabah



Dokumentasi dengan customer service



Dokumentasi dengan Security (Satpam)



RIWAYAT HIDUP



Putri Amalia , lahir di Balo-Balo pada tanggal 11 November 2001. Penulis merupakan anak kelima dari lima bersaudara dari pasangan seorang ayah bernama Amirudin dan ibu Neneng. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Jl. Opu Pokko Kel. Balo-Balo Kec.Belopa Kab. Luwu. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2013 di SDN 27 Padang-Padang. Kemudian, di tahun yang sama menempuh pendidikan di SMP Negeri 4 Belopa dan selesai pada tahun 2016. Pada tahun 2016 melanjutkan pendidikan di SMK Negeri 2 Luwu mengambil jurusan Teknik Komputer dan Jaringan . Setelah lulus SMK di tahun 2019, penulis melanjutkan pendidikan di bidang yang ditekuni yaitu di prodi perbankan syariah fakultas ekonomi dan bisnis islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.

contact person penulis: *putriamalia1112001@gmail.com*

