

SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* PADA BPRS
RAJASA KANTOR KAS KALIREJO LAMPUNG TENGAH
TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

Oleh:

**YOLANDA SARI
NPM. 1602100077**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
1441 H / 2020 M**

**KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* PADA BPRS
RAJASA KANTOR KAS KALIREJO LAMPUNG TENGAH
TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Perbankan Syariah (S.E)

Oleh:

YOLANDA SARI
NPM. 1602100077

Pembimbing I : Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
Pembimbing II : Rina El Maza, S.H.I., M.S.I

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
1441 H/2020**

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqosyahkan
Saudara Yolanda Sari**

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro
Di _____
Tempat

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

Setelah Kami mengadakan pemeriksaan, bimbingan dan perbaikan seperlunya maka skripsi saudara:

Nama : **YOLANDA SARI**
NPM : 1602100077
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER PADA BPRS
RAJASA KANTOS KAS KALIREJO LAMPUNG TENGAH
TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

Sudah dapat kami setuju dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro untuk dimunaqosyahkan.

Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.

Metro, Juni 2020

Pembimbing I,



Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 19720923 200003 2 002

Pembimbing II,



Rina El Maza, S.H.I., M.S.I
NIP. 19840123 200912 2 005

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* PADA BPRS
RAJASA KANTOS KAS KALIREJO LAMPUNG TENGAH
TERHADAP KEPUASAN NASABAH**

Nama : **YOLANDA SARI**
NPM : 1602100077
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Untuk dimunaqsyahkan dalam sidang munaqsyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

Metro, Juni 2020

Pembimbing I,



Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 19720923 200003 2 002

Pembimbing II,



Rina El Maza, S.H.I., M.S.I
NIP. 19840123 200912 2 005



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 3411
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Nomor : B. 2020 / 10.28.3 / PP-009 / 07 / 2020

Skripsi dengan Judul **KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER PADA PBRs RAJASA KANTOR KAS KALIREJO LAMPUNG TENGAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH**, Disusun oleh YOLANDA SARI, NPM. 1602100077, Jurusan : S1 Perbankan Syariah yang telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro pada hari/tanggal Jum'at, 26 Juni 2020.

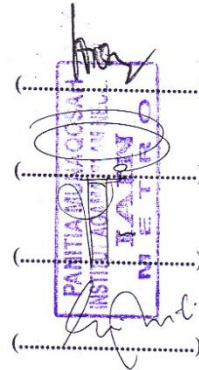
TIM PENGUJI MUNAQOSYAH

Ketua / Moderator : Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum

Penguji I : Suci Hayati, S.Ag.MSI

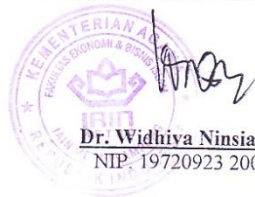
Penguji II : Rina El Maza, S.H.I., M.S.I

Sekretaris : Enny Puji Lestari, M.E.Sy



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 19720923 200003 2 002

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* PADA BPRS RAJASA KANTOR KAS KALIREJO LAMPUNG TENGAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH

Oleh:
YOLANDA SARI
NPM. 1602100077

Di era yang modern ini setiap perusahaan yang bergerak dibidang jasa dalam keunggulan bersaing sering diupayakan dalam bentuk pelayanan yang unggul, terutama pada bagian *frontliner*. Untuk melakukan tugasnya dengan baik, bagian *frontliner* harus dibekali kemampuan dan keterampilan dalam melayani nasabah yaitu tentang dasar-dasar pelayanan yang baik supaya nasabah yang dilayani semakin merasa puas, karena *frontliner* yang menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan *frontliner* pada BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo Lampung Tengah terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*), sedangkan sifat penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Semua data-data yang diperoleh dianalisis menggunakan cara berfikir induktif.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *frontliner* pada BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo Lampung Tengah terhadap kepuasan nasabah kurang baik, hal ini ditunjukkan dalam ketidaksesuaian pada dimensi bukti fisik dan dimensi daya tanggap. Pada dimensi bukti fisik terkait dengan sarana dan prasana yang ada belum sesuai dengan harapan nasabah seperti kurangnya kursi tunggu bagi nasabah, sempit dan tingginya tangga dan mesin penghitung uang yang mengalami kemacetan. Pada dimensi daya tanggap terkait dengan pelayanan yang diberikan *frontliner* khususnya *teller* kurang cepat dalam menyelesaikan transaksi, keterlambatan waktu datang petugas *teller* dan *customer service* tidak cepat tanggap dalam menanggapi permintaan nasabah, sehingga hal ini membuat nasabah merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yolanda sari

NPM : 1602100077

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)

Menyatakan bahwa Skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya disebutkan dalam daftar pustaka

Metro, Juni 2020
Yang Menyatakan,



Yolanda Sari
NPM. 1602100077

MOTTO

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ^ط
فَاعْفُ عَنْهُمْ^ط وَأَسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ^ج
اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٥٩﴾

Artinya: Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah Lembut terhadap mereka. sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu Telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.(Q.S. Ali Imran : 159).

PERSEMBAHAN

Tiada kata yang pantas diucapkan selain bersyukur kepada Allah SWT yang telah memberikan begitu banyak berkah dalam hidup peneliti. Peneliti persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus kepada:

1. Kedua orang tuaku Bapak Mulyono dan Ibu Siti Nurjanah yang selalu melimpahkan kasih sayang dan memberikan dukungan serta do'a yang tiada henti untuk putrinya, sehingga menjadi semangat bagiku untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar sebagai upaya meraih cita-citaku.
2. Adikku Renata Lesta yang selalu memberikan motivasi dengan kata-kata semangatnya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini. Penulisan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan jurusan S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro.
2. Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, sekaligus Pembimbing I yang telah banyak memberi arahan dan bimbingan kepada peneliti.
3. Reonika Puspitasari, M.E.Sy, selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah.
4. Rina El Maza, S.H.I., M.S.I. selaku Dosen Pembimbing II, yang telah banyak memberi arahan dan bimbingan kepada peneliti.
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
6. Mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN Metro angkatan 2016 yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada peneliti.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih terdapat kekurangan, hal ini dikarenakan adanya keterbatasan dari peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun demi perbaikan Skripsi ini. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya pembaca serta peneliti selanjutnya.

Metro, Juni 2020
Peneliti,



Yolanda Sari
NPM. 1602100077

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
D. Penelitian Relevan	8
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Kualitas Pelayanan	11
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	11
2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
3. Manfaat Kualitas Pelayanan	14
4. Standar Pelayanan Yang Baik Kepada Nasabah	15
B. <i>Frontliner</i>	19
1. Pengertian <i>Frontliner</i>	19
2. Tugas dan Fungsi <i>Frontliner</i>	20

3. Etika <i>Frontliner</i>	25
C. Kepuasan Nasabah	28
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	28
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah ...	29
3. Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	33
B. Sumber Data	34
C. Teknik Pengumpulan Data	36
D. Teknik Analisa Data	38
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
A. Gambaran Umum BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo Lampung Tengah	40
1. Sejarah Pendirian BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo Lampung Tengah	40
2. Visi dan Misi BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo Lampung Tengah	42
3. Struktur Organisasi BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo Lampung Tengah	43
4. Produk-Produk BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo Lampung Tengah	44
B. Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i> Pada BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo Lampung Tengah Terhadap Kepuasan Nasabah	47
C. Pembahasan Analisis Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i> Pada BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo Lampung Tengah Terhadap Kepuasan Nasabah	59

BAB V	PENUTUP.....	61
	A. Kesimpulan.....	61
	B. Saran	62

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Data Jumlah Nasabah BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo Tahun 2017-2019.....	6

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1 Struktur Organisasi BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo	43

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan
2. Alat Pengumpul Data
3. Outline
4. Surat Research
5. Surat Tugas
6. Surat Balasan Research
7. Surat Keterangan Bebas Pustaka
8. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
9. Foto Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perbankan memiliki peran yang sangat penting dalam perekonomian suatu negara. Semakin baik kondisi perbankan dalam suatu negara, semakin baik pula kondisi perekonomian suatu negara. Efektifitas dan efisiensi sistem perbankan di suatu negara akan memperlancar perekonomian dalam suatu negara.¹

Berdasarkan Undang-Undang Perbankan Syariah No. 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa 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. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas bank umum syariah (BUS), unit usaha syariah (UUS), dan bank pembiayaan rakyat syariah (BPRS).²

Saat ini, persaingan antar perbankan syariah sangat kompetitif, Setiap bank memiliki banyak produk yang ditawarkan untuk para nasabah, tidak hanya produknya saja yang menjadi penilaian nasabah tetapi juga proses pelayanan yang menjadi penilaian sendiri bagi nasabah.

¹ Sulhan dan Ely Siswanto, *Manajemen Bank Konvensional dan Syariah* (Malang: UIN-Malang Press, 2008), 3.

² Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana, 2011), 33.

Menurut Parasuraman yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, mendefinisikan kualitas pelayanan bersangkutan akan dipersepsikan baik atau positif, jika pelayanan yang diterima (*perceived service*) melebihi dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya apabila pelayanan yang diterima lebih rendah layanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.³

Pelayanan prima adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan memberikan kepuasan ini ditunjukkan oleh kemampuan sumber daya manusia dalam melayani dan ketersediaan sarana serta prasarana yang dimiliki guna menunjang pelayanan tersebut.⁴

Standar pelayanan prima yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani nasabah yaitu tersedianya karyawan yang baik, tersedianya sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan nasabah, mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.⁵

³ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), 180.

⁴ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2005), 31.

⁵ Kasmir, 34–39.

Indikator kualitas pelayanan terdiri atas bukti langsung (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*). Pelayanan yang berkualitas berperan penting dalam membentuk kepuasan nasabah, selain itu juga erat kaitannya dalam menciptakan keuntungan bagi bank. Semakin berkualitas pelayanan yang diberikan oleh bank maka kepuasan yang dirasakan oleh nasabah akan semakin tinggi.⁶

Pada dasarnya BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo sudah menerapkan indikator kualitas pelayanan, akan tetapi belum terealisasi dengan baik. Bank harus lebih meningkatkan indikator kualitas pelayanan tersebut agar dapat memberikan kepuasan bagi nasabah sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya. Artinya nasabah akan merasa puas dan terus menambah transaksinya dari waktu ke waktu. Selain itu, nasabah akan menceritakan kepuasannya kepada pihak lain, sehingga menjadi ajang promosi gratis bagi bank.

Menurut Kotler yang dikutip oleh Etta Mamang Sangadji dan Sopiiah, kepuasan nasabah diukur dengan seberapa besar harapan konsumen tentang produk dan pelayanan sesuai dengan kinerja produk dan pelyanan yang aktual. Kepuasan nasabah adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul

⁶ Sirhan Fikri, Wahyu Wiyani, dan Agung Suwandaru, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa," *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol 3, no. 1 (2016): 121.

setelah membandingkan persepsi atau kesan dengan kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.⁷

Penempatan petugas *frontliner* akan menciptakan kesan pertama baik atau buruknya suatu bank. Pelayanan terhadap nasabah terutama petugas *frontliner* yang dituntut untuk bekerja dengan efektif dan efisien, sehingga berdampak pada kepuasan nasabah. Perlu adanya kerjasama yang baik antar karyawan bank untuk menciptakan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi nasabah-nasabahnya. Nasabah akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, juga dapat menarik calon nasabah sehingga terjadi peningkatan jumlah nasabah.

Frontliner adalah bagian-bagian organisasi di mana para karyawan secara langsung melayani nasabah. Setiap karyawan diberikan desentralisasi otoritas terhadap deskripsi pekerjaan. Dengan cara ini, karyawan dapat meningkatkan pelayanan kepada nasabah.⁸

Frontliner terdiri dari *customer service*, *teller*, dan *security*. *Customer Service* yaitu seorang karyawan bank memegang peranan sangat penting yakni memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat.⁹ *Teller* yaitu petugas yang dapat bekerja cepat, tepat, jujur, dan ramah serta mampu bekerja, sekalipun di bawah tekanan yang berat karena *teller* adalah garis depan bank yang sering dinilai sebagai standar profesional

⁷ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013), 181.

⁸ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), 47.

⁹ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 250.

dan sikap *teller* mencerminkan bank tersebut.¹⁰ *Security* yaitu karyawan yang bertugas melindungi seluruh aset perusahaan juga berkewajiban melindungi keamanan nasabah.¹¹

Pada BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo *frontliner* terdiri atas 1 *customer service* dan 1 *teller*, dan tidak terdapat petugas *security*. Dalam hal ini Petugas *security* yang bertugas membantu nasabah yang ingin meminta bantuan, tetapi nasabah tersebut harus meminta bantuan ke petugas yang lain. Hal ini akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan karena memegang *double job* yang seharusnya bukan menjadi pekerjaannya.

Kualitas pelayanan *frontliner* sangat mempengaruhi keberhasilan perusahaan agar bisa lebih maju dalam mewujudkan tujuan yang ingin dicapai BPRS Rajasa Kantor Kas kalirejo, jika kualitas pelayanan *frontliner* tidak diterapkan sebagaimana mestinya maka akan mempengaruhi citra bank itu sendiri. Oleh karena itu, *frontliner* memiliki peran penting dalam suatu bank, karena mereka merupakan barisan terdepan dari sebuah perusahaan layanan jasa yang berhadapan secara langsung dengan nasabah.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan dua nasabah BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo, petugas *frontliner* belum memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah. Nasabah pertama mengatakan bahwa keterlambatan datang petugas *teller* yang seharusnya datang pukul 13.00 tetapi datang pada pukul 13.30, kemudian pelayanan yang diberikan petugas *teller* kurang cepat dalam memberikan pelayanan sehingga nasabah

¹⁰ Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, 161.

¹¹ Kasmir, *Etika Customer Service*, 25.

menunggu antrian yang cukup lama. Hal ini biasanya terjadi ketika sarana serta prasarana yang digunakan *teller* kurang mendukung seperti mesin penghitung uang yang terkadang mengalami kemacetan.¹² Nasabah kedua mengatakan bahwa pelayanan yang dilakukan petugas *customer service* kurang ramah dalam memberikan informasi kepada nasabah.¹³

Tabel 1.1

**Data Jumlah Nasabah pada BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo
Tahun 2017-2019**

No	Tahun	Jumlah Nasabah
1	2017	625
2	2018	734
3	2019	718

Sumber: Dokumentasi BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo

Dilihat dari data di atas, menunjukkan bahwa jumlah nasabah pada BPRS Rajasa Kantor Kas kalirejo pada tahun 2017 terdapat 625 nasabah, dan pada tahun 2018 mengalami kenaikan sebanyak 109 nasabah sehingga menjadi 734 nasabah, tetapi pada tahun 2019 mengalami penurunan sebanyak 16 nasabah sehingga menjadi 718 nasabah.

Dari uraian di atas, mengingat pentingnya kualitas pelayanan *frontliner* dalam kepuasan nasabah maka peneliti tertarik untuk menyusun penelitian yang berjudul **“Kualitas Pelayanan *Frontliner* Pada BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo Lampung Tengah Terhadap Kepuasan Nasabah”**.

¹² Hasil Wawancara dengan Ibu Lasini nasabah BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo, 6 November 2019.

¹³ Hasil Wawancara dengan Bapak Sarwono nasabah BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo, 6 November 2019.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka pertanyaan penelitian yaitu “Bagaimana kualitas pelayanan *frontliner* pada BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo Lampung Tengah terhadap kepuasan nasabah?”

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan *frontliner* pada BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo Lampung Tengah terhadap kepuasan nasabah .

2. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan memberikan manfaat yaitu:

a. Manfaat Teoritis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu kajian dan menambah khasanah ilmu pengetahuan tentang perbankan syariah, khususnya mengenai kualitas pelayanan *frontliner* pada BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo Lampung Tengah terhadap kepuasan nasabah.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan dan informasi kepada pembaca dan peneliti mengenai kualitas pelayanan *frontliner* pada BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo Lampung Tengah terhadap kepuasan nasabah serta menjadi referensi

informasi bagi lembaga keuangan syariah yaitu BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo Lampung Tengah.

D. Penelitian Relevan

Penelitian relevan ini menjadi penting karena memperjelas posisi, perbedaan atau memperkuat hasil penelitian tersebut dengan penelitian yang telah ada. Oleh karena itu, peneliti memaparkan beberapa penelitian yang terkait dengan pembahasan peneliti antara lain:

Pertama, Penelitian Betria Rahayu Mudiyani yang berjudul “Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Frontliner* Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Purwokerto” Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa terdapat lima dimensi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto, diantaranya bukti langsung (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*).¹⁴

Berdasarkan penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian peneliti yaitu memiliki persamaan terkait kualitas pelayanan *frontliner* yang menggunakan lima dimensi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini juga memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu penelitian di atas membahas tentang strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas

¹⁴ Betria Rahayu Mudiyani, “Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Frontliner* Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Purwokerto” (IAIN Purwokerto, 2017), Purwokerto.

pelayanan *frontliner*. Sedangkan peneliti membahas tentang kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah.

Kedua, Penelitian Feby Rizki Suryani Lubis yang berjudul “Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumut KCP Syariah HM. Joni Medan” Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa *frontliner* berperan aktif ketika berhadapan dengan nasabah sesuai dengan tugasnya masing-masing, baik dari segi pelayanan, maupun penampilan, petugas *frontliner* memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya agar merasa puas dan menjadi nasabah tetap di Bank Sumut Syariah.¹⁵

Berdasarkan penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian peneliti yaitu memiliki persamaan tentang pentingnya petugas *frontliner* dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini juga memiliki perbedaan dengan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu penelitian di atas membahas tentang SOP yang digunakan *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Sedangkan peneliti membahas tentang kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah.

Ketiga, Penelitian Sabinus Theo yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Abdul Muis)” Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa Bank BRI Syariah Cabang Abdul Muis memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dengan memiliki karyawan yang

¹⁵ Feby Rizki Suryani Lubis, “penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumut KCP Syariah HM. Joni Medan” (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2018), Medan.

memiliki komitmen untuk bekerja sesuai dengan standarisasi bank, khususnya pada bagian *frontliner*. Dimensi kualitas pelayanan seperti bukti langsung (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Cabang Abdul Muis.¹⁶

Berdasarkan penelitian di atas terdapat persamaan dan perbedaan dengan penelitian peneliti yaitu memiliki persamaan tentang pentingnya memiliki karyawan yang memiliki komitmen khususnya *frontliner* dalam memberikan pelayanan. Penelitian ini juga memiliki perbedaan dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu penelitian di atas membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah bank. Sedangkan peneliti membahas tentang kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah.

¹⁶ Sabinus Theo, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Abdul Muis)" (UIN Syarif Hidayatullah, 2016), Jakarta.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis & Booms yang dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.¹

Menurut Lovelock dan Wirtz yang dikutip oleh Donni Juni Priansa, menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen.²

Menurut Tjiptono, kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen.³

Berdasarkan pengertian di atas, peneliti menarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yaitu suatu ukuran penilaian konsumen atas pelayanan yang diharapkan dan diterimanya. Dengan demikian baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan tergantung pada kemampuan penyedia layanan di dalam memenuhi harapan konsumen.

¹ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service, Quality & Satisfaction* (Yogyakarta: Andi Offset, 2005), 180.

² Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen* (Bandung: Alfabeta, 2017), 51.

³ Freekley Steyfli Maramis, Jantje L Sepang, dan Agus Supandi soegoto, "Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado," *Jurnal EMBA* Vol 6, no. 3 (2018): 1660.

2. Dimensi Kualitas Jasa

Dimensi kualitas pelayanan untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan mampu mempengaruhi kepuasan konsumen diperlukan suatu dimensi yang dapat mewakili kualitas pelayanan. Lima dimensi kualitas pelayanan yaitu:

- a. Bukti Fisik (*Tangible*) adalah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Aspek ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Bukti fisik meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan-bahan komunikasi perusahaan. Oleh karena itu, bukti fisik ini harus menarik dan modern.
- b. Empati (*Empaty*) adalah kepedulian dan perhatian individu atau pribadi yang diberikan perusahaan kepada konsumennya meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan secara cepat dan tepat.
- c. Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan perusahaan yang dapat diandalkan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Aspek ini yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Guna mendukung hal ini maka setiap karyawan bank sebaiknya diberikan pelatihan dan pendidikan guna meningkatkan kemampuannya. Kemampuan untuk melakukan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

- d. Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Untuk itu pihak manajemen bank perlu memberikan motivasi yang besar agar seluruh karyawan bank mendukung kegiatan pelayanan kepada nasabah tanpa pandang bulu. Akan lebih baik jika motivasi yang diberikan kepada karyawan akan memperoleh imbalan yang sesuai dengan kemampuannya.
- e. Jaminan (*Assurance*) adalah bahwa konsumen akan dilayani dengan baik oleh karyawan yang memiliki tingkat kompetensi yang memadai dan mampu memberikan rasa aman dan nyaman. Adanya jaminan bahwa karyawan memiliki pengetahuan, kompetensi, kemampuan, dan sifat atau perilaku yang dapat dipercaya maka hal ini penting agar nasabah yakin akan transaksi yang mereka lakukan benar dan tepat sasaran. Jaminan dalam perusahaan antara lain pengetahuan, kesopanan petugas serta sifatnya yang dapat dipercaya sehingga pelanggan atau nasabah terbebas dari resiko.⁴

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa dimensi kualitas pelayanan adalah cara untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan nasabah dalam memenuhi kepuasannya. Dimensi kualitas pelayanan terdiri dari bukti fisik (*tangible*), empati (*empaty*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (*assurance*).

⁴ Tjiptono dan Chandra, *Service, Quality & Satisfaction*, 198.

3. Manfaat Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan telah banyak dimanfaatkan sebagai strategi bersaing berbagai organisasi atau perbankan. Pada prinsipnya kualitas jasa atau pelayanan menciptakan kepuasan nasabah, yang selanjutnya akan memberikan beberapa manfaat.

Manfaat kualitas pelayanan yaitu antara lain:

- a. Terjalin relasi saling menguntungkan jangka panjang antara perusahaan dan para nasabah.
- b. Terbukanya peluang pertumbuhan bisnis melalui pembelian ulang, *cross-selling*, dan *up-selling*.
- c. Loyalitas nasabah bisa terbentuk.
- d. Terjadi komunikasi gethok tular positif yang berpotensi menarik nasabah baru.
- e. Persepsi nasabah dan publik terhadap reputasi perusahaan semakin positif.
- f. Laba yang diperoleh bisa meningkat.⁵

Berdasarkan manfaat kualitas pelayanan di atas, peneliti menarik kesimpulan bahwa manfaat kualitas pelayanan yang baik dapat membentuk loyalitas nasabah, terjalin relasi menguntungkan antara bank dan karyawan, terjadi komunikasi gethok tular yang berpotensi menarik nasabah baru, terbukanya peluang pertumbuhan bisnis, reputasi perusahaan semakin positif, serta meningkatkan laba perusahaan.

⁵ Tjiptono dan Chandra, 206.

4. Standar Pelayanan Yang Baik Kepada nasabah

Pada dasarnya nasabah selalu ingin memperoleh perhatian dari perusahaan. Nasabah pada intinya ingin diberikan pelayanan yang terbaik, dalam arti dipenuhi keinginan dan kebutuhannya secara cepat dan tepat. Berikut ini merupakan standar pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani nasabah antara lain:

a. Tersedianya karyawan yang baik

Kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Di samping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat, dan cekatan.

Oleh karena itu, sebelum menjadi karyawan yang bertugas melayani nasabah harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus terlebih dulu. Di samping kualitas karyawan yang melayani nasabah harus sesuai standar, jumlah karyawan yang disediakan juga harus seimbang, jangan sampai jumlahnya terbatas sehingga nasabah menunggu antrian terlalu lama, terutama pada saat jam-jam sibuk (misalnya untuk kasir).

b. Tersedia sarana dan prasarana yang baik

Pada dasarnya nasabah ingin dilayani secara prima. Untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan, di

samping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat nasabah nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai

Bertanggung jawab kepada nasabah sejak awal sampai hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu, karyawan yang dari awal menangani masalah tersebut, segera mengambil alih tanggung jawabnya.

Risikonya apabila ada karyawan yang tidak dilayani secara tuntas akan menjadikan nama baik perusahaan buruk. Nasabah yang tidak puas selalu membicarakan hal-hal yang negatif tentang perusahaan. Biasanya suatu kejelekan akan lebih cepat berkembang daripada kebaikan.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan

jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan nasabah.

e. Mampu berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Karyawan juga harus mampu dengan cepat memahami keinginan nasabah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang jelas dan mudah dimengerti. Jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti nasabah.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya karyawan harus menjaga kerahasiaan nasabah terutama yang berkaitan dengan uang, dan pribadi masalah. Khusus untuk nasabah lembaga keuangan seperti bank, kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi. Bank tidak boleh sembarangan memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani nasabah harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mempercepat proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan.

h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan nasabah. Karyawan yang lamban akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara cepat.

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah

Kepercayaan calon nasabah kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon nasabah mau menjadi nasabah perusahaan yang bersangkutan. Demikian pula untuk menjaga nasabah yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari. Semua ini melalui pelayanan karyawan khususnya dari seluruh karyawan perusahaan umumnya.⁶

Berdasarkan uraian di atas, dapat dipahami bahwa standar pelayanan yang baik kepada nasabah harus diikuti oleh karyawan agar kepuasan nasabah dapat terpenuhi. Dalam hal ini standar pelayanan yang baik kepada nasabah meliputi tersedianya karyawan yang baik, tersedia sarana dan prasarana yang baik, bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi, memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik, berusaha memahami kebutuhan nasabah dan mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah.

⁶ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2005), 34–39.

B. *Frontliner* Pada BPRS

1. Konsep *Frontliner*

a Pengertian *Frontliner*

Frontliner adalah barisan bagian depan yang merupakan aktifitas utama di depan, dan terdapat staf-staf yang melakukan kontak langsung dengan tamu (*quest contact*) tersebut. Untuk penempatan staf-staf di bagian depan harus selektif, karena mereka yang nantinya menciptakan kesan pertama (*First Impression*) bagi para tamu tersebut.⁷

Frontliner adalah bagian-bagian organisasi di mana para karyawan secara langsung melayani nasabah. Setiap karyawan diberikan desentralisasi otoritas terhadap deskripsi pekerjaan. Dengan cara ini, karyawan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.⁸

Berdasarkan pengertian di atas, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa *frontliner* adalah seorang karyawan yang secara langsung berhadapan dan berinteraksi dengan para nasabah. Dengan demikian *frontliner* akan menciptakan kesan pertama baik atau buruknya suatu bank.

⁷ Erdah Litriani dan Lemiyana, "Pengaruh Etika Frontliner Terhadap Kenyamanan Nasabah di Perbankan Syariah Kota Palembang," *Jurnal I- Economic* Vol 2, no. 2 (2016): 41.

⁸ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004), 47.

b Tugas dan Fungsi *Frontliner*

Tugas dari seorang *frontliner* bank adalah memberikan sebuah informasi dengan lengkap dan jelas kepada konsumen atau nasabah maupun nasabah baru dari bank lain. *Frontliner* memiliki beberapa kategori sebagai berikut:

1) *Customer service*

Customer Service yaitu seorang yang memegang peranan sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat.

Sebagai seorang *Customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah. Fungsi dan tugas-tugas *Customer service* harus benar-benar dipahami sehingga seorang *Customer service* dapat menjalankan tugasnya secara prima.

Dalam praktiknya, fungsi *Customer service* adalah sebagai berikut.

- a) Sebagai Resepsionis, *Customer service* berfungsi sebagai penerima tamu yang datang ke bank. Tamu yang dimaksud adalah nasabah yang datang ke bank. Fungsinya dalam hal melayani pertanyaan yang diajukan nasabah dan memberikan informasi yang diinginkan selengkap mungkin.

- b) Sebagai Deskman, *Customer service* berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah.
- c) Sebagai Salesman berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.
- d) Sebagai Customer Relation Officer *Customer service* berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk merayu atau membujuk agar nasabah tetap bertahan tidak lari dari bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.
- e) Sebagai Komunikator, yaitu berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.⁹

Berikut ini penjelasan tugas-tugas *Customer service* yang sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut.

- a) Sebagai Resepsionis.

Tugasnya adalah menerima tamu atau nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. Dalam hal ini, *Customer service* harus bersikap memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas dengan yang mudah dimengerti serta

⁹ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012), 250-251.

mengucapkan salam “*assalamualaikum*” atau “*selamat pagi/siang/sore*”. Selama melayani nasabah *Customer service* tidak diperkenankan merokok, makan, dan minum.

b) Sebagai Deskman.

Tugasnya antara lain memberikan informasi mengenai produk-produk bank, menjelaskan manfaat dan ciri-ciri produk bank, menjawab pertanyaan nasabah mengenai produk bank serta membantu nasabah mengisi formulir aplikasi.

c) Sebagai Salesman

Tugasnya di kantor bank adalah menjual produk perbankan, melakukan *cross selling*, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama. *Customer service* juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan yang diajukan nasabah.

d) Sebagai Customer Relation Officer

Dalam hal ini *Customer service* bertugas menjaga image bank dengan cara, membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank. Yang terpenting adalah sebagai penghubung antara bank dengan seluruh nasabah.

e) Sebagai Komunikator

Bertugas memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Di samping juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.¹⁰

2) *Teller*

Teller merupakan karyawan yang ditugaskan untuk melayani pekerjaan yang berhubungan dengan penerimaan dan pengeluaran uang.

Terdapat beberapa fungsi *teller* antara lain:

- a) *Teller* berfungsi sebagai orang yang menerima semua setoran uang (tunai dan nontunai) dari berbagai pihak. Pendek kata semua uang masuk biasanya melalui teller atau kasir.
- b) *Teller* berfungsi sebagai orang yang melakukan pembayaran uang (tunai dan nontunai) kepada berbagai pihak. Artinya semua uang yang keluar dari perusahaan harus melewati teller. Sedangkan penyetoran dan pembayaran nontunai adalah dengan menggunakan cek atau bilyet giro.¹¹

Terdapat beberapa tugas *teller*, antara lain:

- a) Seorang *Teller* harus datang *on time* sesuai jam masuk, memastikan semua perlengkapan dan peralatan kerja

¹⁰ Kasmir, 251-252.

¹¹ Kasmir, *Etika Customer Service*, 24.

berfungsi baik (alat penghitung uang, alat pengecekan uang palsu, bulpen, dan lainnya).

- b) Bersikap ramah, memberi *greeting*, memberi senyum dan akhir pertemuan dengan *customer*.
- c) Memberikan penampilan terbaik sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan (meja kerja, pakaian, rambut rapi, mengenakan ID card, dan lainnya).
- d) Melakukan transaksi tunai dengan menghitung uang didepan nasabah dan mengkonfirmasi jumlah uang kepada nasabah sebelum melakukan pengesahan.
- e) Melakukan pencetakan bukti debit ataupun kredit.
- f) Melakukan pembayaran non tunai atau tunai kepada nasabah yang bertransaksi non tunai atau tunai di counter bank, dan melakukan update data transaksi di sistem komputer bank.
- g) Melakukan pengesahan terhadap kwitansi nasabah dan meminta pengesahan dari nasabah.
- h) Bertanggung jawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas di terminalnya.¹²

3) Satpam

Satpam adalah satuan kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi atau badan usaha untuk melakukan keamanan fisik dalam rangka penyelenggaraan keamanan di lingkungan kerja.

¹² Sri Imelda, "Strategi Pelayanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT BRI KCP Kayutangi Banjarmasin," *Jurnal INTEKNA* Vol 17, no. 1 (2017): 50.

Fungsi satpam adalah segala usaha dan kegiatan melindungi dan mengamankan lingkungan kerjanya dari setiap gangguan keamanan dan ketertiban serta pelanggaran hukum. Tugas satpam dalam memberikan pelayanan sangat memengaruhi kualitas pelayanan perusahaan secara keseluruhan. Satpam yang bertugas melindungi seluruh aset perusahaan juga berkewajiban melindungi keamanan yang baik. Keamanan yang baik tidak hanya bertindak tegas akan tetapi juga ramah, sopan dan lemah lembut terhadap nasabah.¹³

c Etika *Frontliner*

1) *Customer service*

Etika pelayanan yang dapat diberikan oleh *Customer service* antara lain:

a) Mengenal nasabah

Agar *customer service* dapat memberikan pelayanan prima, maka harus mengenal karakteristik mereka dengan baik. Karakteristik yang berbeda-beda membuat penanganannya juga berbeda.

b) Mengetahui kemauan nasabah

Sebagai *customer service* bank harus memahami sebenarnya apa saja kemauan nasabah. *Customer service* harus yakin dan berprinsip bahwa calon nasabah yang akan loyal.

¹³ Kasmir, *Etika Customer Service*, 25.

c) Menginformasikan produk-produk bank

Disinilah peran *customer service* berkewajiban memberikan penjelasan kepada nasabah untuk selalu memperkenalkan produk-produk yang ada di bank tersebut.

d) Tidak memaksakan kehendak

Dalam melayani nasabah *customer service* harus menghindari kesan memaksakan kehendak. *customer service* adalah karyawan bank yang memiliki etika tinggi dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah.

e) Melayani sampai tuntas

customer service harus mempunyai prinsip bahwa kepuasan nasabah nomor satu. Sehingga seorang *customer service* harus melakukan tugasnya yaitu melayani nasabah sampai tuntas sebelum melayani nasabah lain.

f) Melayani dengan ceria dan senyum

Apapun yang terjadi *customer service* harus tetap mampu menampilkan wajah ceria dan tersenyum, maka akan memberikan dampak positif bagi nasabah sehingga mereka merasa lebih akrab dan santai dalam melaksanakan urusannya.

g) Mengucapkan terima kasih

Ucapan terima kasih adalah hal yang sangat penting. Dengan ucapan terima kasih kepada nasabah walaupun nasabah

datang tidak untuk menyimpan uangnya tetapi setidaknya nasabah merasa dihargai.¹⁴

2) *Teller*

Sebagai *frontliner* yang berhubungan langsung dengan nasabah, *teller* perlu mempunyai suatu etika untuk memuaskan para nasabah. Etika tersebut antara lain:

- a) Penampilan, yaitu para *teller* sebaiknya mempunyai penampilan yang menarik, antara lain dengan menggunakan seragam yang mencirikan adanya kesatuan dan ciri khas bank bangkutan.
- b) Kepribadian, yaitu para *teller* harus mempunyai sikap yang ramah, bersahabat, dan hormat terhadap nasabah.
- c) Kecepatan pelayanan dari *teller* sehingga dapat memuaskan para nasabah.
- d) Menjaga kerahasiaan, yaitu *teller* harus menjaga kerahasiaan nasabah maupun kerahasiaan bank.¹⁵

3) *Satpam*

Sebagai *frontliner* yang berhubungan langsung dengan nasabah, *satpam* perlu mempunyai suatu etika untuk memuaskan para nasabah. Etika tersebut antara lain:

¹⁴ Muchlisin Riadi, "Tugas, Etika dan Syarat Customer Service," 23 Januari 2020, <https://www.kajianpustaka.com/2018/11/tugas-etika-dan-syarat-customer-service.html>.

¹⁵ Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, 167.

- a) Memegang teguh disiplin, patuh dan taat pada pimpinan, jujur dan bertanggung jawab.
- b) Menjaga kehormatan diri yaitu seorang satpam harus menjaga perilakunya, perkataan dan perbuatannya.
- c) Waspada dalam melaksanakan tugas dengan sikap siap sedia, siaga, teliti dan berhati-hati.
- d) Mempunyai sikap yang penuh kepedulian terhadap setiap kejadian dan keadaan lingkungannya.

C. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Menurut Umar, kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai atau pelayanan yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.¹⁶

Menurut Kivetz dan Simonson yang dikutip oleh Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, kepuasan nasabah bisa menjalin hubungan yang harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas konsumen, membentuk

¹⁶ Vinny Ribka Bolang, James D.D Massie, dan Agus Supandi Soegoto, "Peran Pelayanan Teller Dan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado," *Jurnal EMBA* Vol 3, no. 3 (2015): 1129.

rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan.¹⁷

Berdasarkan pengertian di atas, peneliti menarik kesimpulan bahwa kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan konsumen terhadap produk atau jasa yang diharapkan. Apabila seorang konsumen merasa puas, maka akan menggunakan produk atau jasa tersebut dalam waktu yang lama. Hal ini dapat menjadi peluang bagi perusahaan karena jika konsumen merasa puas maka akan mempromosikan kepada konsumen yang lain.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah

Strategi pemasaran diperlukan perusahaan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen yaitu:

a. Produk

Layanan produk yang baik dan memenuhi selera serta harapan konsumen. Produk dapat menciptakan kepuasan konsumen. Dasar penilaian terhadap pelayanan produk ini meliputi jenis produk, mutu atau kualitas produk atau persediaan produk.

b. Harga

Harga merupakan bagian yang melekat pada produk yang mencerminkan seberapa besar kualitas produk tersebut. Dasar

¹⁷ Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013), 182.

penilaian terhadap harga meliputi tingkat harga dan kesesuaian dengan nilai jual produk, variasi atau pilihan harga terhadap produk.

c. Promosi

Dasar penelitian promosi yang mengenai informasi produk dan jasa perusahaan dalam usaha mengkomunikasikan manfaat produk dan jasa tersebut pada konsumen sasaran. Penelitian dalam hal ini meliputi iklan produk dan jasa, diskon barang dan pemberian hadiah-hadiah.

d. Lokasi

Tempat merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa lokasi perusahaan dan konsumen. Penilaian terhadap atribut lokasi meliputi lokasi perusahaan, kecepatan dan ketepatan dalam transportasi.

e. Pelayanan karyawan

Pelayanan karyawan merupakan pelayanan yang diberikan karyawan dalam usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dalam usaha memuaskan konsumen. Dasar penilaian dalam hal ini pelayanan karyawan meliputi kesopanan, keramahan, kecepatan dan ketepatan.

f. Fasilitas

Fasilitas merupakan bagian dari atribut perusahaan yang berupa perantara guna mendukung kelancaran operasional perusahaan yang berhubungan dengan konsumen.

g. Suasana

Suasana merupakan faktor pendukung, karena apabila perusahaan mengesankan maka konsumen mendapatkan kepuasan sendiri. Dasar peilaian meliputi sirkulasi udara, kenyamanan dan keamanan.¹⁸

Berdasarkan uraian di atas peneliti menarik kesimpulan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah yaitu produk, harga, promosi, lokasi, pelayanan karyawan, fasilitas, dan suasana. Perusahaan harus lebih memperhatikan faktor-faktor tersebut agar terciptanya kepuasan nasabah.

3. Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah

Ada beberapa cara mengukur tingkat kepuasan nasabah yaitu:

a. Sistem keluhan dan saran (*complaint and sugestion system*)

Perusahaan meminta keluhan dan saran dari pelanggan dengan membuka kotak saran. Informasi ini dapat memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik dan saran tersebut, konsumen akan menilai kecepatan dan ketanggapan perusahaan dalam menangani kritik dan saran tersebut.

b. Survey Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Surveys*)

Perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar pelanggan, diharapkan dari survei ini didapatkan umpan balik yang positif dari konsumen. Survei ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket.

¹⁸ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen*, 209-210.

c. Pembeli Bayangan (*Ghost Shopping*)

Perusahaan menempatkan orang tertentu baik orang lain maupun dari level manajemen sendiri sebagai pembeli ke perusahaan lain atau ke perusahaan sendiri. Pembeli bayangan ini akan memberikan laporan keunggulan dan kelemahan petugas pelayan yang melayaninya. Juga dilaporkan segala sesuatu yang bermanfaat sebagai bahan pengambilan keputusan oleh manajemen. Hal ini sebagai upaya mencari solusi dari sudut pandang konsumen.

d. Analisa Pelanggan Yang Lari (*Lost Customer Analysis*)

Pelanggan yang hilang akan dihubungi, kemudian diminta alasan untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi.¹⁹

Berdasarkan uraian di atas, peneliti menarik kesimpulan bahwa untuk mengetahui kepuasan nasabah terdapat beberapa cara untuk mengukurnya yaitu sistem keluhan dan saran, survey kepuasan pelanggan, pembeli bayangan, serta analisa pelanggan yang lari.

¹⁹ Nur Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Jakarta: Alfabeta, 2012), 204.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis dari penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*). Menurut Abdurrahmat Fathoni, penelitian lapangan yaitu suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif sebagai terjadi di lokasi tersebut, yang dilakukan juga untuk penyusunan laporan ilmiah.¹

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian ini adalah penelitian lapangan dimana peneliti langsung ke lokasi penelitian untuk mengetahui Kualitas Pelayanan *Frontliner* Pada BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo Lampung Tengah Terhadap Kepuasan Nasabah.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian yang peneliti gunakan adalah deskriptif kualitatif. Deskriptif kualitatif adalah laporan evaluasi berdasarkan metode kualitatif akan mencakup sejumlah besar deskripsi murni tentang pengalaman orang. Deskripsi ditulis dalam bentuk naratif untuk menyajikan gambar

¹ Abdurrahman Fathoni, *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 96.

yang menyeluruh tentang apa yang telah terjadi dalam kegiatan atau peristiwa yang dilaporkan.²

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif kualitatif dalam penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran berupa keterangan-keterangan mengenai Kualitas Pelayanan *Frontliner* Pada BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo Lampung Tengah Terhadap Kepuasan Nasabah.

B. Sumber Data

Menurut Muhammad, data adalah segala informasi yang dijadikan dan diolah untuk suatu kegiatan penelitian sehingga dapat dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan.³ Menurut Suharsimi Arikunto yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data diperoleh.⁴ Dalam penelitian peneliti menggunakan dua sumber data, yaitu:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.⁵ Adapun yang menjadi sumber data primer dalam penelitian ini adalah Pimpinan BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo, *Customer Service*, *Teller*, dan Kepada 10 Nasabah BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo yaitu kepada 5 Nasabah *Funding* dan 5 Nasabah *Lending*.

² Michael Quinn Patton, *Metode Evaluasi Kualitatif* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009), 255.

³ Muhammad, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam* (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2008), 97.

⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka, 2006), 129.

⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 225.

Pemilihan nasabah sebagai sumber data primer dalam penelitian ini menggunakan *sampling insidental*. *Sampling insidental* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.⁶

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, yaitu melalui orang lain atau lewat dokumen.⁷ Dalam penelitian ini sumber data sekunder yang menjadi sumber data penunjang adalah berupa buku, jurnal, maupun sumber lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

Dalam penelitian ini sumber data sekunder yang menjadi sumber data penunjang adalah buku yang berkaitan dengan permasalahan tersebut diantaranya buku tentang: Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra yang berjudul *Service, Quality & Satisfaction*, Donni Juni Priansa yang berjudul *Perilaku Konsumen*, Kasmir yang berjudul *Etika Customer Service*, Malayu S.P. Hasibuan yang berjudul *Dasar-Dasar Perbankan*, Kasmir yang berjudul *Manajemen Perbankan*, Etta Mamang Sangadji dan Sopiah yang berjudul *Perilaku Konsumen*, Nur Rianto Al Arif yang berjudul *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*

⁶ Sugiyono, 85.

⁷ Sugiyono, 225.

C. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik mendapatkan data dengan cara mengadakan percakapan secara langsung antara pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan (*interviewee*) dengan pihak yang diwawancarai yang menjawab pertanyaan.⁸

Wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara semi terstruktur. Wawancara semi terstruktur adalah wawancara yang dimana hanya pokok-pokok masalah yang dipersiapkan sementara pertanyaannya diungkapkan saat terjadi wawancara.⁹

Teknik ini digunakan untuk memperoleh informasi dengan bertanya langsung kepada responden tentang Kualitas Pelayanan *Frontliner* Pada BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo Lampung Tengah Terhadap Kepuasan Nasabah yaitu Bapak Tri Wijayatmo sebagai pimpinan BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo, Ibu Listya Primadana selaku *Customer Service*, Ibu Putri Meidawati selaku *Teller*, dan kepada 10 Nasabah BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo yaitu kepada 5 Nasabah *Funding* dan 5 Nasabah *Lending*.

⁸ Djamal, *Paradigma Penelitian Kualitatif* (Yogyakarta: Mitra Pustaka, 2017), 75.

⁹ Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan* (Bandung: Refika Aditama, 2012), 214.

2. Observasi

Observasi merupakan suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan atau diagnosis.¹⁰ Metode observasi merupakan pengamatan, pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diselidiki. Melalui metode observasi ini dapat langsung mengamati dan mencatat lebih akurat tentang keadaan objek yang ada di lapangan.

Observasi yang peneliti lakukan bersifat nonpartisipan karena tidak terlibat secara langsung dalam proses pelaksanaannya di BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu metode pengumpulan data yang telah berlalu, baik tulisan maupun gambar. Teknik dokumentasi ini mengharuskan seorang peneliti untuk mempelajari catatan-catatan mengenai data responden.¹¹ Metode ini digunakan oleh peneliti untuk memperoleh data melalui dokumen-dokumen bank guna mendapatkan data yang diperlukan secara maksimal di BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo.

¹⁰ Suharsaputra, 209.

¹¹ Fathoni, *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*, 113.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milihnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.¹²

Proses analisis data dilakukan melalui tahapan-tahapan yaitu reduksi data meliputi proses dan klasifikasi data untuk disesuaikan dengan tema atau topik penelitian, menyajikan data (data display) yaitu menyajikan data dalam bentuk uraian dan penyajian data disusun secara jelas agar data hasil reduksi terorganisir dengan baik, dan menyimpulkan data.¹³

Peneliti menggunakan metode berfikir induktif dalam menganalisis data, yang dimaksud dengan metode berfikir induktif yaitu suatu cara yang berfikir berangkat dari fakta-fakta yang bersifat khusus, kemudian dianalisis dan akhirnya ditemukan pemecahan permasalahan yang bersifat umum.¹⁴

Berdasarkan penjelasan di atas maka dalam menganalisis data peneliti menggunakan data yang telah diperoleh dalam bentuk uraian-uraian kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berawal dari informasi tentang Kualitas Pelayanan *Frontliner* Pada BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo Lampung Tengah.

¹² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014), 248.

¹³ Djamal, *Paradigma Penelitian Kualitatif*, 292–293.

¹⁴ Moh Kasiram, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif* (Malang: UIN Maliki Perss, 2010), 193.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BPRS Rajasa kantor Kas Kalirejo

1. Sejarah Pendirian BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) Rajasa Lampung Tengah merupakan salah satu lembaga keuangan yang menggunakan prinsip syariah Islam, demokrasi ekonomi, dan juga prinsip kehati-hatian di dalam kegiatan operasionalnya. BPRS Rajasa hadir dalam rangka untuk mendorong pertumbuhan perekonomian rakyat dan pembangunan di Kabupaten Lampung Tengah dan untuk memperluas akses permodalan dengan sistem pembiayaan kepada masyarakat yang awalnya berbentuk perusahaan daerah Bank Perkreditan Rakyat Syariah (PD. BPRS) Rajasa yang di tetapkan dengan peraturan Daerah Kabupaten Lampung Tengah Nomor 07 Tahun 2007.

Seiring dengan perkembangan peraturan perundang-undangan, maka dengan telah diberlakukannya Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, memberikan peluang bagi PD. BPRS Rajasa untuk diubah bentuk dan badan hukumnya menjadi PT. BPRS.

Dengan perubahan bentuk badan hukum dan nama PD. BPRS Rajasa menjadi PT. BPRS Rajasa diharapkan dapat membantu dan menunjang pembangunan dan perekonomian daerah dengan lebih memberdayakan perekonomian rakyat serta menjadikan badan usaha tersebut mandiri dan profesional dalam pengelolaannya berdasarkan prinsip Syariah serta dapat

memberikan kontribusi yang optimal kepada Pemerintah daerah dalam meningkatkan pendapatan asli daerah.

Dengan demikian keberadaan Perseroan sebagai perusahaan yang merupakan alat kelengkapan otonomi daerah perlu dikembangkan sesuai dengan tuntutan pembangunan daerah dan sepanjang perseroan masih berfungsi sebagai salah satu sumber pendapatan asli daerah, maka pembinaan umumnya masih tetap berada di bawah Bupati Lampung Tengah.

Dasar hukum Undang-Undang Nomor 07 tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana diubah dengan UU Nomor 10 tahun 1998 dan terakhir UU Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan. BPRS Rajasa Bandar Jaya Lampung Tengah mulai beroperasi pada tanggal 30 Juli 2008 yang didirikan berdasarkan akta anggaran dasar notaris Lukman Suheru,SH di Bandar Jaya No. 41 tanggal 29 Maret 2010. Dengan nomor legalitas AHU-32708.AH.01.01.Tahun 2010 dan izin prinsip 12/8/KEP.PBI/2010, tanggal 18 Agustus 2010.

Bank Syariah Rajasa memiliki kantor cabang yaitu BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo yang berdiri pada tahun 2010 atau dua tahun setelah kantor pusat beroperasi. BPRS Rajasa kantor kas Kalirejo atau biasa disebut Bank Syariah Rajasa Kalirejo didirikan pertama di JL. Jendral Sudirman Kaliwungu Lampung Tengah bertepatan di dekat pasar Kalirejo dan pada tahun 2018 BPRS ini berpindah lokasi tidak jauh dari pasar Kalirejo dengan bangunan yang lebih luas demi kenyamanan nasabah di

karenakan semakin bertambahnya jumlah nasabah dan kurang luasnya kantor bank syariah yang sebelumnya. Kantor kas Kalirejo didirikan dengan tujuan untuk memperluas jaringan kantor dari BPRS Rajasa Lampung Tengah.¹

2. Visi dan Misi BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo

a Visi

BPRS Rajasa merupakan salah satu bank pembiayaan rakyat syariah yang memiliki visi terwujudnya BPR Syariah Rajasa Lampung Tengah yang profesional dan sehat sebagai mitra perekonomian umat menuju masyarakat madani.

b Misi

Misi dari BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo yakni:

- 1) Mewujudkan organisasi dan SDI yang sehat maju dan profesional.
- 2) Melakukan sosialisasi dan edukasi kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah.
- 3) Mengembangkan kegiatan ekonomi umat pada sektor UMKM dan sektor lainnya.
- 4) Menciptakan kemitraan bermuamalah yang amanah, kehati-hatian dan profesional.
- 5) Menggalang dana ZIS yang menyeluruh dan transparan.
- 6) Berkontribusi terhadap PAD kabupaten Lampung Tengah.²

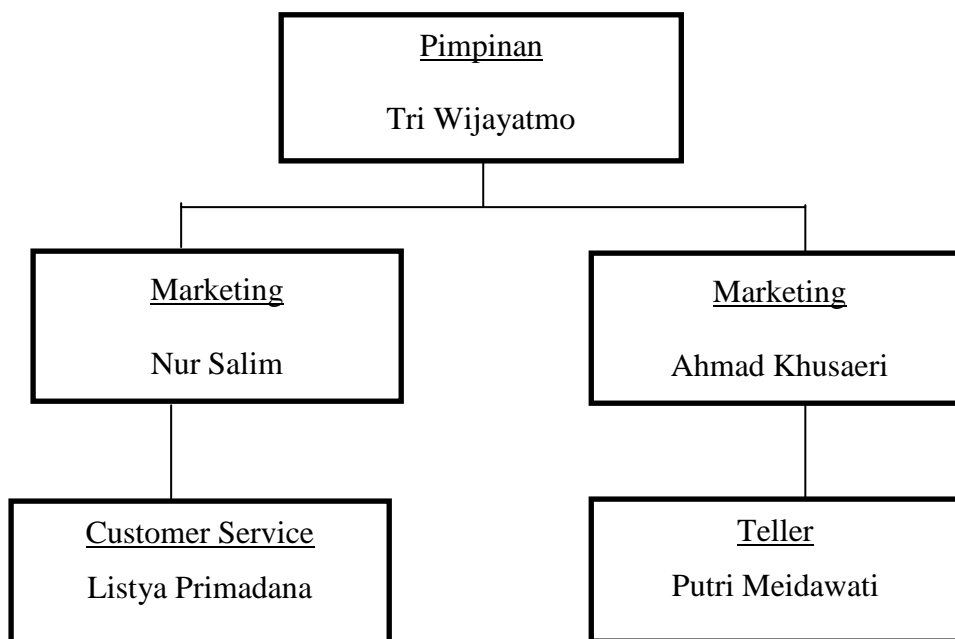
¹ Dokumentasi BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo

² <http://www.bprsyariahrajasa.co.id/> , diakses pada tanggal 05 Maret 2020, Pukul 20:00

3. Struktur BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo

Susunan organisasi di BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo dapat dilihat pada gambar di bawah ini.³

Gambar 4.1
Struktur Organisasi BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo



Struktur organisasi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Pimpinan

Pimpinan cabang bertanggung jawab atas keseluruhan berjalannya sistem operasional perbankan dan membawahi keseluruhan bagian.

2. Marketing

Marketing adalah serangkaian proses yang dilakukan untuk memasarkan produk dan mengenalkan produk kepada masyarakat

³ Dokumentasi BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo

dengan berbagai cara, agar produk tersebut menjadi banyak diminati oleh masyarakat luas. Sehingga dalam hal ini pengertian marketing tidak hanya sebatas saat terjadi pemasaran, namun juga mengenai strategi yang digunakan, serta cara memberikan kepuasan kepada konsumen.

3. *Customer Service*

Berwenang melayani nasabah dengan memberikan informasi tentang produk serta menerima dan menangani keluhan nasabah dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait dengan operasional layanan *customer service*.

4. *Teller*

Berwenang melayani nasabah untuk transaksi penyetoran dan penarikan tunai maupun non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan yang ditetapkan untuk mencapai layanan yang baik.

4. Produk-Produk BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo

Produk-produk yang di tawarkan pada BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo adalah sebagai berikut.

1. Produk Tabungan

Terdapat beberapa macam produk tabungan pada BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo adalah sebagai berikut:

a) Tabungan Wadiah Rajasa (Tawar)

Tabungan Wadiah Rajasa (Tawar) adalah tabungan dengan akad wadiah yang memberikan berbagai fasilitas dan penarikan

tabungan dapat diambil setiap saat di Bank Syariah Rajasa pada hari kerja.

b) Tabungan Haji Rajasa (Tahara)

Tabungan Haji Rajasa (Tahara) adalah tabungan dengan akad mudharabah yang memberikan berbagai fasilitas dan penarikan tabungan dapat diambil setelah dana anda cukup terkumpul untuk mendapatkan kepastian jatah tempat (seat) naik haji.

c) Tabungan Qurban Rajasa (Taqr)

Tabungan Siswa Rajasa (Tasira) adalah tabungan dengan akad mudharabah yang memberikan berbagai fasilitas dan penarikan tabungan dapat diambil setiap setahun sekali (saat anda akan berqurban), yaitu 1 bulan hingga 1 minggu sebelum Hari Raya Idul Adha.

d) Tabungan Siswa Rajasa (Tasira)

Tabungan Siswa Rajasa (Tasira) adalah tabungan dengan akad mudharabah yang memberikan berbagai fasilitas dan penarikan tabungan dapat diambil setiap 6 bulan sekali atau setiap akhir semester.

e) Tabungan Arisan Rajasa (Tarisa)

Tabungan Arisan Rajasa adalah tabungan dengan akad mudharabah yang memberikan fasilitas dan penarikan tabungan dapat diambil sesuai dengan periode pengambilan arisan.

f) Deposito Rajasa

Deposito Rajasa merupakan penempatan dana berjangka dengan jangka waktu 1, 3, 6 dan 12 bulan. Investasi disalurkan untuk usaha produktif yang halal dan aman karena dijamin oleh LPS (Lembaga Penjamin Simpanan).

2. Produk Pembiayaan

Terdapat beberapa macam produk pembiayaan pada BPRS Rajasa kantor Kas Kalirejo adalah sebagai berikut:

a) Pembiayaan Sertifikasi Guru

Pembiayaan Sertifikasi Guru adalah pembiayaan dana diperuntukkan untuk yang berprofesi sebagai Guru baik PNS maupun honor diseluruh wilayah Lampung yang memiliki Sertifikasi Pendidik dari pemerintah yang berwenang. Pembiayaan ini dapat dilakukan dengan akad al Murabahah dan Multijasa sesuai dengan tujuan penggunaan.

b) Pembiayaan Sisa Gaji PNS

Pembiayaan Sisa Gaji PNS adalah pembiayaan dana yang diperuntukkan untuk yang berprofesi sebagai Pegawai Negeri Sipil di Pemerintahan Daerah Kabupaten Lampung Tengah dan terlebih dahulu dilakukan Mou kerja sama dengan Bendahara Gaji oleh Dinas terkait. Pembiayaan ini dapat dilakukan dengan akad al Murabahah dan Multijasa sesuai dengann tujuan penggunaan.

c) Pembiayaan Pengurusan Porsi Ibadah Haji

Pembiayaan Pengurusan Porsi Ibadah Haji adalah pembiayaan penyediaan dana untuk pemesanan seat atau kursi pemberangkatan ibadah haji diperuntukkan untuk yang ingin melakukan ibadah haji dengan aman dan berkah. Pembiayaan ini dapat dilakukan dengan akad Multijasa dan Qord.

d) Pembiayaan Sektor Usaha Mikro dan Kecil Rajasa

Pembiayaan Sektor Usaha Mikro dan Kecil Rajasa adalah pembiayaan penyediaan dana yang diperuntukan untuk yang mempunyai usaha mikro maupun kecil baik dalam sektor pertanian, perdagangan, perkebunan maupun konsumsi dan lain-lain. Pembiayaan ini dapat dilakukan dengan akad al Murabahah, Multijasa dan Musyarakah sesuai dengan tujuan penggunaan.⁴

B. Hasil Penelitian

Kualitas Pelayanan *Frontliner* Pada BPRS Rajasa Kantor kas Kalirejo Lampung Tengah Terhadap Kepuasan Nasabah

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo

BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo memiliki kebijakan-kebijakan terkait dengan pelayanan *frontliner* yang ditetapkan berdasarkan standar operasional prosedur yang diterapkan dalam hal pelayanan nasabah.

⁴ <http://www.bprsyariahrajasa.co.id/> , diakses pada tanggal 05 Maret 2020, Pukul 20:30 WIB

Frontliner adalah petugas yang bekerja langsung berhadapan dengan nasabah. *Frontliner* terbagi atas *customer service*, *teller*, dan *security*.

a. *Customer Service*

1) Sikap

Sikap *customer service* yaitu harus tersenyum saat melayani nasabah, mengucapkan salam, memperkenalkan diri, bersikap ramah kepada nasabah, menawarkan bantuan kepada nasabah, kemudian *customer service* menanyakan nama nasabah, setelah semua dilakukan selama melayani nasabah dan di akhiri dengan mengucapkan terima kasih, mengucapkan salam, dan *customer service* pun berdiri setelah nasabah berdiri.

2) Penampilan

Penampilan *customer service* saat bekerja yaitu mengenakan seragam dan atribut sesuai kebutuhan rapi dan bersih, memakai Id card, memakai tata rias seperti bedak, lipstik dan tidak berlebihan, memakai sepatu hitam dan kaos kaki, harum dan tidak bau.

3) Skill

Kemampuan *Customer service* saat melayani yaitu *customer service* melayani nasabah dengan baik, mengetahui kebutuhan nasabah, memahami tentang produk-produk, serta menawarkan produk kepada nasabah.

b. Teller

1) Sikap

Sikap *teller* saat melayani nasabah yaitu berdiri, tersenyum, mengucapkan salam, sama dengan yang dilakukan *customer service*, *teller* pun memperkenalkan diri, menawarkan bantuan, menanyakan nama nasabah, duduk saat melakukan penginputan, nada bicara ramah, sopan, antusias, fokus terhadap nasabah, serta mengucapkan salam dan terimakasih di akhir melayani.

2) Penampilan

a) Petugas wanita

Mengenakan pakaian seragam dan atribut sesuai kebutuhan rapi dan bersih, memakai Id card, memakai jilbab sesuai standar penampilan, memakai tata rias seperti bedak, lipstik dan tidak berlebihan, memakai sepatu hitam dan kaos kaki, harum dan tidak bau.

b) Petugas laki-laki

Mengenakan pakaian seragam dan atribut sesuai dengan kebutuhan rapi dan bersih, wajah segar, rambut pendek tersisir rapi, memakai dasi, memakai Id card, memakai sepatu hitam dan kaos kaki, harum dan tidak bau.

3) Skill

Skill *teller* selama melayani nasabah antara lain waktu antri nasabah maksimal 10 menit, ketelitian saat melayani nasabah,

melayani nasabah penarikan dan penyetoran tunai, mengajak nasabah menghitung uang bersama-sama.

c. *Security*

1) Sikap

Sikap *security* berdiri tegap, tersenyum, posisi dekat teras kantor, membantu nasabah yang memerlukan bantuan, sopan antusias, mengawasi area parkir teras gedung, membantu nasabah dengan mengarahkan kepada *teller, customer service*, membuka dan menutup pintu masuk bank dengan sopan, mengarahkan atau menjelaskan tempat yang dituju.

2) Penampilan

Security memakai seragam dan atribut lengkap, mengenakan pakaian rapih dan menggunakan sepatu, rambut pendek, rapih dan bersih.

3) Skill

Security saat menyambut nasabah dengan salam, membukakan pintu, mempersilahkan masuk menawarkan bantuan, mengarahkan nasabah secara jelas, membukakan pintu saat nasabah meninggalkan bank, mengucapkan salam dan terimakasih.⁵

⁵ Dokumentasi BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo

Dalam menjaga kepuasan nasabah BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo selalu berusaha memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan seperti sikap, penampilan dan skill. BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo selalu mengarahkan kepada setiap karyawannya untuk tetap menjaga kepuasan nasabah, karena dengan mempunyai nasabah yang puas dapat meningkatkan profit perusahaan.⁶

2. Pelayanan *Frontliner* Kepada Nasabah BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo Dalam Menjaga Kepuasan Nasabah

Bank Syariah Rajasa Kantor Kas Kalirejo berusaha memberikan kualitas pelayanan yang baik. Pihak bank menyadari bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan dorongan kepada nasabah. Dimensi kualitas pelayanan yang dilakukan oleh BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo dalam memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada nasabahnya adalah dengan cara mengupayakan suatu pelayanan yang meliputi bukti fisik (*tangible*), empati (*empaty*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*).

1. Bukti fisik (*tangibles*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Aspek ini meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
2. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Aspek ini meliputi

⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Tri Wijayatmo selaku Pimpinan BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo, 2 Maret 2020

kesediaan karyawan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan.

3. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat, konsisten, dan terpercaya.
4. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
5. Jaminan (*assurance*), adalah yaitu konsumen akan dilayani dengan baik oleh karyawan yang memiliki tingkat kompetensi yang memadai dan mampu memberikan rasa aman dan nyaman.⁷

Penunjang keberhasilan pelayanan yakni bukti fisik. Sarana dan prasarana yang berwujud seperti fasilitas peralatan, teknologi yang digunakan oleh bank bisa menjadi penunjang atau pertimbangan penilaian nasabah dalam menentukan kualitas pelayanan yang disediakan oleh bank. Apabila sarana dan prasarana yang telah disediakan dapat memenuhi kebutuhan nasabah, maka nasabah akan merasa puas, sehingga dapat berdampak positif terhadap penilaian nasabah.

Apabila nasabah mendapatkan rasa empati dan perhatian, maka nasabah akan merasa nyaman dalam berinteraksi dengan karyawan khususnya *frontliner*, sehingga akan berdampak positif bagi nasabah. Karyawan *frontliner* BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo, selalu

⁷ Sri Imelda, "Strategi Pelayanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT BRI KCP Kayutangi Banjarmasin," *Jurnal INTEKNA* Vol 17, no. 1 (2017): 48–49.

mengedepankan kepentingan nasabah, berusaha memahami keinginan nasabah serta memberikan pelayanan yang terbaik guna memberikan kepuasan kepada nasabah.⁸

Kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan serta adil dalam melayani nasabah, akan menjadi pertimbangan penilaian bagi nasabah. Karyawan *frontliner* BPRS Rajasa kantor kas Kalirejo menyadari bahwa kualitas pelayanan yang diberikannya kepada nasabah merupakan perantara antara nasabah dengan BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo, disini peran dari setiap karyawan *frontliner* akan mendapat penilaian tersendiri oleh setiap nasabah yang merasakan. Usaha yang dilakukan oleh BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo adalah dengan *frontliner*, agar mempunyai kemampuan melayani yang akurat dari pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun kepada nasabah.⁹

Untuk menarik simpati nasabah, kemampuan dan kesediaan para karyawan *frontliner* yang merupakan karyawan yang berhadapan langsung dengan nasabah ini sangatlah dibutuhkan, BPRS Rajasa kantor kas Kalirejo, khususnya karyawan *frontliner* dituntut untuk dapat melayani nasabah dengan sepenuh hati, merespon permintaan nasabah, kesigapan para karyawan *frontliner* dalam melayani nasabah merupakan penarik

⁸ Hasil wawancara dengan Listya Primadana selaku *Customer Service* BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo, 2 Maret 2020

⁹ Hasil wawancara dengan Putri Meidawati selaku *Teller* BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo, 2 Maret 2020

simpati nasabah, untuk tetap menggunakan jasa layanan BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo.¹⁰

Sikap dan perilaku karyawan *frontliner* dalam melayani merupakan satu bentuk penilaian nasabah agar nasabah percaya terhadap BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo, disini setiap karyawan *frontliner* dituntut untuk memberikan penampilan yang rapi, sikap dan perilaku yang baik serta tata cara berbicara yang sopan, sehingga nasabah merasa aman. Jaminan kepercayaan nasabah dilihat dari keterampilan dan pengetahuan karyawan dalam menangani setiap pertanyaan dan masalah yang diberikan oleh nasabah.¹¹

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah, agar pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap karyawan menerapkan dasar-dasar pelayanan antara lain:

a. Ramah tamah

Frontliner BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo selalu bersikap percaya diri, akrab dan penuh dengan senyuman pada saat melayani nasabah. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama jika mengenal nasabah, pada saat nasabah datang karyawan harus segera menyapa dan jika bertemu sebelumnya usahakan menyapa dengan

¹⁰ Hasil wawancara dengan Bapak Tri Wijayatmo selaku Pimpinan BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo, 2 Maret 2020

¹¹ Hasil wawancara dengan Putri Meidawati selaku *Teller* BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo, 2 Maret 2020

menyebut namanya. Ketika melayani nasabah karyawan haruslah murah senyum serta berpakaian rapi dan bersih.

b. Bersikap adil dalam melayani

Dalam proses transaksi pihak BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo memberikan pelayanan secara adil terhadap nasabah, seperti pemberian nomor antrian oleh bank kepada nasabah adalah salah satu cara agar proses transaksi berjalan dengan lancar.

c. Cepat dan tepat

Dalam melayani nasabah, karyawan BPRS Rajasa Kantor Kaas Kalirejo harus cepat dan tepat dalam memenuhi permintaan nasabah. Pada saat melayani nasabah tidak bertele-tele, tidak loyo atau kurang bersemangat. Cepat dan tepat serta tidak bertele-tele adalah tanggung jawab seorang karyawan demi menjaga kualitas pelayanannya.

d. Etika

Etika merupakan kunci utama dalam memberikan pelayanan. BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo memberikan pelayanan dengan etika atau perilaku yang baik, berbicara dengan bahasa yang baik dan benar saat berkomunikasi dengan nasabah. Dalam hal ini, hindarkan kalimat yang bersifat teguran dan sindiran yang dapat menyinggung nasabah, berusaha untuk bersikap tenang dalam melayani nasabah dan tidak terburu-buru.¹²

¹² Hasil wawancara dengan Tri Wijayatmo selaku *Pimpinan* BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo, 2 Maret 2020

Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan nasabah terhadap produk atau jasa yang diharapkan. Apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan loyal kepada bank, mengulang kembali pembelian produknya, membeli lagi produk lain dalam bank yang sama, dan memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut (*gethok tular*).¹³

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah peneliti melakukan wawancara kepada nasabah BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo dengan mengacu pada 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Bukti fisik (*Tangible*)

Bukti fisik merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi sarana dan prasarana perusahaan yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi. Dalam dimensi bukti fisik dilihat dari sarana dan prasarana untuk kegiatan pelayanan belum sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Risupatmiati yang mengatakan bahwa sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan kurang memuaskan, seperti kurangnya kursi tunggu bagi nasabah.¹⁴ Selanjutnya, pernyataan yang diungkapkan oleh Bapak Lasiman mengeluhkan bahwa tinggi dan sempitnya tangga.¹⁵

¹³ Hasil wawancara dengan Listya Primadana selaku *Customer Service* BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo, 2 Maret 2020

¹⁴ Wawancara dengan Ibu Risupatmiati selaku nasabah pembiayaan sertifikasi guru di BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo, 2 Maret 2020

¹⁵ Wawancara dengan Bapak Lasiman selaku nasabah tabungan haji rajasa di BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo, 2 Maret 2020

Kemudian, pernyataan dari Bapak Muhidin yang mengeluhkan mesin penghitung uang yang sering mengalami kemacetan.¹⁶

2. Empati (*Empaty*)

Empati merupakan kepedulian dan perhatian individu yang diberikan perusahaan kepada nasabahnya. Aspek ini meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para nasabah. Dalam dimensi empati ini sudah sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang diutarakan oleh Ibu Nurul Fauziah yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo khususnya karyawan *Customer Service* sudah sesuai dengan harapan, *Customer Service* dapat mendengarkan setiap keluhan para nasabah dengan baik meskipun setiap hari ada keluhan dari nasabah lain.¹⁷

3. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan segera, akurat dan terpercaya. Dalam dimensi keandalan ini sudah sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Zubaidah yang mengatakan bahwa petugas *Customer Service* dapat memberikan informasi dengan jelas kepada nasabahnya, seperti memberikan informasi mengenai produk-produk

¹⁶ Wawancara dengan Bapak Muhidin selaku nasabah tabungan wadiah rajasa di BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo, 2 Maret 2020

¹⁷ Wawancara dengan Ibu Nurul Fauziah selaku nasabah tabungan wadiah rajasa di BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo, 2 Maret 2020

bank.¹⁸ Kemudian pernyataan dari Bapak Heriyatun Hasanah yang mengatakan bahwa petugas *frontliner* khususnya *Customer Service* dapat membukakan rekening dengan cepat kepada nasabah.¹⁹

4. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan kemampuan untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Dalam dimensi daya tanggap ini sudah belum sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Puji Lestari yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *teller* kurang cepat dalam menyelesaikan transaksi sehingga membuat nasabah menunggu lama. Selanjutnya, pernyataan dari Bapak Tugiman yang mengatakan bahwa keterlambatan datang petugas *teller* dan nasabah menunggu lama sehingga pelayanan yang diberikan kurang cepat.²⁰ Kemudian, pernyataan yang diutarakan oleh Bapak Warto yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan karyawan *customer service* tidak cepat tanggap dalam menanggapi permintaan nasabah.²¹

5. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Pada

¹⁸ Wawancara dengan Ibu Zubaidah selaku nasabah tabungan wadiah rajasa di BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo, 2 Maret 2020

¹⁹ Wawancara dengan Bapak Heriyatun Hasanah selaku nasabah tabungan haji rajasa di BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo, 2 Maret 2020

²⁰ Wawancara dengan Bapak Tugiman selaku nasabah pembiayaan sisa gaji PNS di BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo, 2 Maret 2020

²¹ Wawancara dengan Bapak Warto selaku nasabah pembiayaan sertifikasi guru di BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo, 2 Maret 2020

dimensi jaminan ini nasabah sudah sesuai dengan harapan nasabah. Hal ini sesuai dengan pernyataan Ibu Sumiyati yang mengatakan bahwa petugas *frontliner* menjamin kerahasiaan data nasabah.²²

C. Pembahasan

Analisis Kualitas Pelayanan *Frontliner* Dalam Menjaga Kepuasan Nasabah Pada BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Suatu bank harus melakukan kegiatan pelayanan yang dapat membuat nasabahnya merasa puas khususnya dari segi pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* bank.

Berdasarkan hasil wawancara tentang kualitas pelayanan *frontliner* pada BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo terhadap kepuasan nasabah, peneliti menganalisis dengan mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangible*), empati (*empaty*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*) dan jaminan (*assurance*). Dari kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut terdapat dua dimensi yang tidak sesuai dengan harapan nasabah yaitu pada dimensi bukti fisik dan dimensi daya tanggap, serta dimensi yang sudah sesuai dengan harapan nasabah yaitu dimensi empati, keandalan dan jaminan.

²² Wawancara dengan Ibu Sumiyati selaku nasabah pembiayaan sisa gaji PNS di BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo, 2 Maret 2020

Analisis data dari 10 nasabah BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo terdapat 6 nasabah yang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan *frontliner* dan 4 nasabah yang puas dengan pelayanan yang diberikan *frontliner*. Pada dimensi bukti fisik dan daya tanggap terdapat ketidaksesuaian dengan apa yang diharapkan nasabah. Dalam dimensi bukti fisik dilihat dari sarana dan prasarana yang digunakan dalam pelayanan kurang memuaskan, seperti kurangnya kursi tunggu bagi nasabah, tinggi dan sempitnya tangga, dan mesin penghitung uang yang kadang mengalami kemacetan. Selanjutnya, pada dimensi daya tanggap dilihat dari kemampuan untuk membantu para nasabah dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Dalam dimensi daya tanggap ini pelayanan yang diberikan oleh karyawan *teller* kurang cepat dalam menyelesaikan transaksi sehingga membuat nasabah menunggu lama dan keterlambatan datang petugas *teller* sehingga pelayanan yang diberikan kurang cepat dan petugas *customer service* tidak cepat tanggap dalam menanggapi permintaan nasabah

Dilihat dari adanya beberapa keluhan yang dirasakan oleh para nasabah, peneliti beranggapan bahwa pelayanan *frontliner* BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo dalam menjaga kepuasan nasabah dapat dikatakan kurang baik, karena banyaknya nasabah yang mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan nasabah. Di sini peran penting para karyawan khususnya bagian *frontliner* yang secara langsung berinteraksi langsung dengan nasabah, dan kinerja *frontliner* yang baik akan memuaskan nasabah dan akan membuat nasabah menjadi puas terhadap perbankan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis bahwa kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah di BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo belum sesuai dengan harapan nasabah. Setelah dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan seperti dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan terdapat ketidaksesuaian antara di teori dan praktiknya di lapangan. Ketidaksesuaian ini terletak pada dimensi bukti fisik dan dimensi daya tanggap sehingga memunculkan beberapa keluhan dari para nasabah, seperti kurangnya kursi tunggu bagi nasabah, sempit dan tingginya tangga, *teller* kurang cepat dalam menyelesaikan transaksi, sehingga hal ini membuat nasabah merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank.

B. Saran

Saran peneliti dalam penelitian ini adalah:

- 1) BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo harus lebih mampu memberikan kualitas pelayanan khususnya *frontliner* yang berhadapan langsung dengan nasabah bagi karyawan hendaknya selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap nasabah.
- 2) BPRS Rajasa kantor kas Kalirejo perlu meningkatkan kualitas pelayanannya pada karyawan *frontliner* dan pada fasilitas penunjangnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Al Arif, Nur Rianto. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Jakarta: Alfabeta, 2012.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka, 2006.
- Djamal. *Paradigma Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Mitra Pustaka, 2017.
- Fathoni, Abdurrahan. *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Fikri, Sirhan, Wahyu Wiyani, dan Agung Suwandar. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa." *Jurnal Bisnis dan Manajemen* Vol 3, no. 1 (2016).
- Hasibuan, Malayu S.P. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004.
- Imelda, Sri. "Strategi Pelayanan Teller Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT BRI KCP Kayutangi Banjarmasin." *Jurnal INTEKNA* Vol 17, no. 1 (2017).
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Kencana, 2011.
- J. Moleong, Lexy. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014.
- Juni Priansa, Donni. *Perilaku Konsumen*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Kasiram, Moh. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif*. Malang: UIN Maliki Perss, 2010.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Grafindo Persada, 2005
- . *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Litriani, Erdah, dan Lemiyana. "Pengaruh Etika Frontliner Terhadap Kenyamanan Nasabah di Perbankan Syariah Kota Palembang." *Jurnal I- Economic* Vol 2, no. 2 (2016).
- Mamang Sangadji, Etta, dan Sopiah. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2013.

- Maramis, Freekley Steyfli, Jantje L Sepang, dan Agus Supandi Soegoto. "Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado." *Jurnal EMBA* Vol 6, no. 3 (2018): 1660.
- Muhammad. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: PT Raja Grafindo, 2008.
- Quinn Patton, Michael. *Metode Evaluasi Kualitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- Rahayu Mudiyani, Betria. "Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Frontliner Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Purwokerto." IAIN Purwokerto, 2017. Purwokerto.
- Riadi, Muchlisin. "Tugas, Etika dan Syarat Customer Service," 23 Januari 2020. <https://www.kajianpustaka.com/2018/11/tugas-etika-dan-syarat-customer-service.html>.
- Ribka Bolang, Vinny, James D.D Massie, dan Agus Supandi Soegoto. "Peran Pelayanan Teller Dan Customer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado." *Jurnal EMBA* Vol 3, no. 3 (2015).
- Rizki Suryani Lubis, Feby. "Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumut KCP Syariah HM. Joni Medan." Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, 2018. Medan.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Suharsaputra, Umar. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Tindakan*. Bandung: Refika Aditama, 2012.
- Sulhan, dan Ely Siswanto. *Manajemen Bank Konvensional dan Syariah*. Malang: UIN- Malang Press, 2008.
- Theo, Sabinus. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi Pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Abdul Muis)." UIN Syarif Hidayatullah, 2016. Jakarta.
- Tjiptono, Fandy, dan Gregorius Chandra. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset, 2005.

LAMPIRAN-LAMPIRAN



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;

Nomor : 2748/In.28.3/D.1/PP.00.9/10/2019
Lampiran : -
Perihal : **Pembimbing Skripsi**

15 Oktober 2019

Kepada Yth:

1. Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum.
2. Rina El Maza, M.S.I.
di – Tempat

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka membantu mahasiswa dalam penyusunan Proposal dan Skripsi, maka Bapak/Ibu tersebut diatas, ditunjuk masing-masing sebagai Pembimbing I dan II Skripsi mahasiswa :

Nama : Yolanda Sari
NPM : 1602100077
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : Kualitas Pelayanan Frontliner Pada BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo Lampung Tengah Terhadap Kepuasan Nasabah

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi :
 - a. Pembimbing I, mengoreksi outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi Proposal, outline, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi, sebelum ke Pembimbing I.
2. Waktu penyelesaian Skripsi maksimal 4 (empat) semester sejak SK bimbingan dikeluarkan.
3. Diwajibkan mengikuti pedoman penulisan karya ilmiah yang di keluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/6 bagian.
 - b. Isi ± 3/6 bagian.
 - c. Penutup ± 1/6 bagian.

Demikian disampaikan untuk dimaklumi dan atas kesediaan Bapak/Ibu Dosen diucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan



ALAT PENGUMPUL DATA (APD)

KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* PADA BPRS RAJASA KANTOR KAS KALIREJO LAMPUNG TENGAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH

A. Wawancara kepada Pimpinan BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo

1. Apakah BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo mempunyai *Standar Operasional Prosedur (SOP)* tentang pelayanan? Apakah SOP yang dimiliki sudah diterapkan?
2. Apa saja kriteria kualitas pelayanan yang harus dimiliki *frontliner*?
3. Bagaimana cara BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo menjaga kepuasan nasabah melalui pelayanan *frontliner*?

B. Wawancara kepada *frontliner (teller, customer service)* BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo

1. Bagaimana sikap perhatian yang harus diberikan *frontliner* dalam melayani nasabah?
2. Apa saja bentuk pelayanan yang diberikan *frontliner* di BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo?
3. Apabila ada nasabah yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan *frontliner*, bagaimana pihak BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo dalam menyikapinya?
4. Bagaimana karyawan *frontliner* melihat nasabah yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan?

C. Wawancara kepada Nasabah BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo

1. Bagaimana pandangan anda tentang pelayanan *frontliner* BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo?
2. Bagaimana sikap karyawan *frontliner* BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo pada saat melayani anda?
3. Apakah pelayanan yang diberikan petugas *frontliner* beserta segala sarana dan prasarana pelayanan telah sesuai dengan harapan anda?
4. Apakah pelayanan yang diberikan petugas *frontliner* melayani anda secara cepat dan tepat?
5. Apakah petugas *frontliner* dapat berkomunikasi dengan baik dan benar saat melayani anda?
6. Apakah petugas *frontliner* dapat memahami kebutuhan yang anda inginkan?
7. Apakah anda puas dengan jaminan yang kompeten yang telah diberikan BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo?
8. Apakah anda sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan *frontliner* BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo?

D. Dokumentasi

1. Sejarah BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo
2. Struktur Organisasi BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo
3. Jumlah Nasabah BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo

Metro, 27 Januari 2020

Mahasiswa Ybs,



Yolanda Sari

NPM. 1602100077

Dosen Pembimbing I



Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum

NIP. 19720923 200003 2 002

Dosen Pembimbing II



Rina El Maza, S.H.I., M.S.I.

NIP. 19840123 200912 2 005

OUTLINE

KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* PADA BPRS RAJASA KANTOR KAS KALIREJO LAMPUNG TENGAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

NOTA DINAS

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN ABSTRAK

HALAMAN ORISINALITAS

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

DAFTAR TABEL

DAFTAR GAMBAR

DAFTAR LAMPIRAN

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan dan Manfaat Penelitian
- D. Penelitian Relevan

BAB II LANDASAN TEORI

- A. Kualitas Pelayanan
 - 1. Pengertian Kualitas pelayanan
 - 2. Dimensi Kualitas Pelayanan
 - 3. Manfaat Kualitas Pelayanan
 - 4. Standar Pelayanan Yang Baik Kepada Nasabah
- B. *Frontliner*
 - 1. Pengertian *Frontliner*
 - 2. Tugas dan Fungsi *Frontliner*
 - 3. Etika *Frontliner*

C. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah
3. Pengukuran Tingkat Kepuasan Nasabah

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

B. Sumber Data

C. Teknik Pengumpulan Data

D. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo Lampung Tengah

1. Sejarah Pendirian BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo Lampung Tengah
2. Visi dan Misi BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo Lampung Tengah
3. Struktur Organisasi BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo Lampung Tengah
4. Produk- Produk BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo Lampung Tengah

B. Kualitas Pelayanan *Frontliner* Pada BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo Lampung Tengah Terhadap Kepuasan Nasabah

C. Analisis Kualitas Pelayanan *Frontliner* Pada BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo Lampung Tengah Terhadap Kepuasan Nasabah

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Metro, 24 Januari 2020

Mahasiswa Ybs,



Yolanda Sari

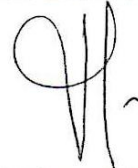
NPM. 1602100077

Dosen Pembimbing I



Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 19720923 200003 2 002

Dosen Pembimbing II



Rina El Maza, S.H.I., M.S.I.
NIP. 19840123 200912 2 005



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : 0572/In.28/D.1/TL.00/02/2020
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Pimpinan BPRS Rajasa Kantor Kas
Kalirejo
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 0571/In.28/D.1/TL.01/02/2020,
tanggal 20 Februari 2020 atas nama saudara:

Nama : **YOLANDA SARI**
NPM : 1602100077
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER PADA BPRS RAJASA KANTOR KAS KALIREJO LAMPUNG TENGAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 20 Februari 2020
Wakil Dekan I,



Drs. H.M. Saleh MA.
19650111 199303 1 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 0571/In.28/D.1/TL.01/02/2020

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro,
menugaskan kepada saudara:

Nama : **YOLANDA SARI**
NPM : 1602100077
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER PADA BPRS RAJASA KANTOR KAS KALIREJO LAMPUNG TENGAH TERHADAP KEPUASAN NASABAH".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 20 Februari 2020



Wakil Dekan I,

Dr. H. M. Saleh M.A.
NIP. 1950111 199303 1 001



BANK SYARIAH RAJASA LAMPUNG TENGAH

PT. Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Rajasa Lampung Tengah



Bandar Jaya, 03 Maret 2020

Nomor : 045 BRJSLT/DIR/III/2020
Lamp. : -
Hal : Pemberitahuan

Kepada Yth,

Wakil Dekan I INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam

Di,-

Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Teriring salam dan do'a semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, amin.

Sehubungan dengan surat Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Nomor : 0572/In.28/D.1/TL.00/02/2020 Tanggal 20 Februari 2020 Perihal Permohonan Izin Research pada Kantor Kas Kalirejo PT. BPRS Rajasa Lampung Tengah, dengan ini disampaikan bahwa kami menyetujui Permohonan Izin Research, atas nama saudara :

Nama : **YOLANDA SARI**
NPM : 1602100077
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : "Kualitas Pelayanan Frontliner Pada PT. BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo Lampung Tengah Terhadap Kepuasan Nasabah."

Demikianlah yang dapat Kami sampaikan, atas perhatiannya Kami ucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

PT. BPRS Rajasa Lampung Tengah





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
M E T R O Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-262/ln.28/S/U.1/OT.01/04/2020**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

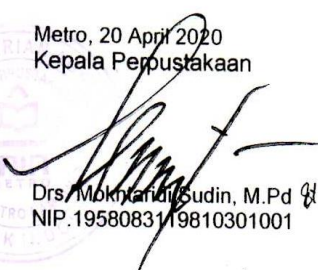
Nama : YOLANDA SARI
NPM : 1602100077
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 Perbankan Syari'ah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2019 / 2020 dengan nomor anggota 1602100077.

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas dari pinjaman buku Perpustakaan dan telah memberi sumbangan kepada Perpustakaan dalam rangka penambahan koleksi buku-buku Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 20 April 2020
Kepala Perpustakaan


Drs. Mokhammad Sudin, M.Pd
NIP.1958083119810301001



KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Yolanda Sari Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
NPM : 1602100077 Semester/Skripsi : 7 / 2019

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Jum'at, 1. Nov 2019	✓	Revisi Outline menambahkan Teori : - konsep prantliner - konsep BPRS	
2.	Jum'at 8 Nov 2019	✓	ACC outline	

Dosen Pembimbing II,

Rina El Maza, S.H.I., M.S.I.
NIP. 19840123 200912 2 005

Mahasiswa Ybs,

Yolanda Sari
NPM. 1602100077



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Yolanda Sari
NPM : 1602100077

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
Semester/Skripsi : 7 / 2019

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
3	Jum'at 15 - NOV - 2019	✓	Revisi BAB 1 - permasalahan di Latar belakang lebih diperjelas - Menambahkan Indikator apa saja yang terdapat dalam kualitas Pelayanan - dijelaskan berapa Customer service dan teller dalam Latar belakang - tambahkan teori	

Dosen Pembimbing II,

Rina El Maza, S.H.I., M.S.I.
NIP. 19840123 200912 2 005

Mahasiswa Ybs,

Yolanda Sari
NPM. 1602100077



KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Yolanda Sari
NPM : 1602100077

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
Semester/Skripsi : 7 / 2019

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
4	Selasa, 19-Nov-2019	✓	Revisi Bab 1 - Dalam 1 paragraf minimal 5 baris - Dalam penelitian Relevan dijelaskan hasil penelitian dan apa yang membedakan dengan penelitian sebelumnya. dan lanjut BAB selanjutnya (II)	

Dosen Pembimbing II,

Rina El Maza, S.H.I., M.S.I.
NIP. 19840123 200912 2 005

Mahasiswa Ybs,

Yolanda Sari
NPM. 1602100077



KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111

Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id



FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Yolanda Sari

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS

NPM : 1602100077

Semester/Skripsi : 7 / 2019

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
5.	kamis 28 - Nov - 2019	✓	Langut BAB III	
6.	jum'at 29 - Nov - 2019	✓	Revisi BAB III - pada sumber data primer tambahkan jumlah narabah. - pada sumber data teknik apa yang akan digunakan - lebih diper jelas siapa saja yang akan diwawancarai	

Dosen Pembimbing II,



Rina El Maza, S.H.I., M.S.I.
NIP. 19840123 200912 2 005

Mahasiswa Ybs,



Yolanda Sari
NPM. 1602100077



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47298; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Yolanda Sari
NPM : 1602100077

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
Semester/Skripsi : 7 / 2019

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
7.	Selasa, 3-Des-2019	✓	Revisi BAB III - Dijelaskan nasabah apa saja yang menjadi sumber data primer dan berapa jumlah nasabahnya. - Tambahkan kriteria - kriteria pada teknik purposive sampling - Tambahkan step step pada teknik analisis data.	

Dosen Pembimbing II,

Rina El Maza, S.H.I., M.S.I.
NIP. 19840123 200912 2 005

Mahasiswa Ybs,

Yolanda Sari
NPM. 1602100077



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id; E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Yolanda Sari
NPM : 1602100077

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
Semester/Skripsi : 7 / 2019

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
B.	Jum'at 6 - Des - 2019	✓	Acc bab I - III dapat diangkat kebab ke pemb I	

Dosen Pembimbing II,

Rina El Maza, S.H.I., M.S.I.
NIP. 19840123 200912 2 005

Mahasiswa Ybs,

Yolanda Sari
NPM. 1602100077



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Yolanda Sari
NPM : 1602100077

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
Semester/Skripsi : 7 / 2019

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Senin, 11-Nov-2019	✓	ACC Outline	

Dosen Pembimbing I,

Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 19720923 200003 2 002

Mahasiswa Ybs,

Yolanda Sari
NPM. 1602100077



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0728) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Yolanda Sari
NPM : 1602100077

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
Semester/Skripsi : 7 / 2019

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
2.	Senin 15 - Nov - 2019	✓	Revisi BAB I - huruf kecil sudah tanda baca koma.) - Awal kalimat tidak boleh terdapat kata (sedangkan) - Sumber data jumlah Nasabah harus jelas diperolehnya. BAB III - Teknik pada sumber data primer harus jelas - pada kriteria-kriteria dalam sumber data primer harus jelas dan ditambahkan. - Pada sumber data sekunder ditambah- kan buku apa saja yang digunakan.	

Dosen Pembimbing I,

Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 19720923 200003 2 002

Mahasiswa Ybs,

Yolanda Sari
NPM. 1602100077



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Yolanda Sari
NPM : 1602100077

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
Semester/Skripsi : 7 / 2019

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
3	20 Desember 2019	✓	Ace ke Gunung	

Dosen Pembimbing I,

Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 19720923 200003 2 002

Mahasiswa Ybs,

Yolanda Sari
NPM. 1602100077





**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Yolanda Sari
NPM : 1602100077

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
Semester/Skripsi : 8 / 2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
1	senin 27-jun-2020		ACC outline	
2	selasa 28-jun-2020		Revisi Apd - ditambah wawancara kepada pimpinan tentang pelayanan yang diberikan - ditambah wawancara kepada nasabah yang mencakup standar pelayanan prima	

Dosen Pembimbing II,



Rina El Maza, S.H.I., M.S.I.
NIP. 19840123 200912 2 005

Mahasiswa Ybs,



Yolanda Sari
NPM. 1602100077





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Yolanda Sari
NPM : 1602100077

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
Semester/Skripsi : 8 / 2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
3.	Rabu 5-feb-2020		ACC outline dan APD	
4.	Rabu 12-feb-2020		Atc bab I - III	

Dosen Pembimbing II,



Rina El Maza, S.H.I., M.S.I.
NIP. 19840123 200912 2 005

Mahasiswa Ybs,



Yolanda Sari
NPM. 1602100077



**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Yolanda Sari
NPM : 1602100077

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
Semester/Skripsi : 8 /2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Selasa 11-feb-2020		Revisi APD - pertanyaan yang diberikan frontliner tidak boleh sama dengan pertanyaan yang diberikan oleh pimpinan	
2.	Jumat 14-feb-2020		ACC APD	
3.	Rabu, 19-feb-2020		ACC outline	

Dosen Pembimbing I,

Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 19720923 200003 2 002

Mahasiswa Ybs,

Yolanda Sari
NPM. 1602100077



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Yolanda Sari
NPM : 1602100077

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
Semester/Skripsi : 8 / 2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Selasa 10 - Maret - 2020		Revisi bab 4 dan 5 - ditambahkan elaborasi dengan nasabah karena yang menjadi objek peneliti adalah nasabah.	
2.	Jum'at 13 - Maret - 2020		Revisi bab 4 dan 5 - pada dimensi kualitas pelayanan sebin data yang ditemukan dengan nasabah harus di eldara dengan data di bank - Perbaiki kesimpulan - Hasil Analisis ditambah	

Dosen Pembimbing II,

Rina El Maza, S.H.I., M.S.I.
NIP. 19840123 200912 2 005

Mahasiswa Ybs,

Yolanda Sari
NPM. 1602100077



**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iaimetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Yolanda Sari
NPM : 1602100077

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
Semester/Skripsi : 8 / 2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing II	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
3.	Selasa 12-Mei-2020		Revisi bab 4 & 5 - Ditambahkan indikator kepuasan nasabah	
4.	Kamis 14-Mei-2020		Ass bab 1 - 5 dapat dilampirkan ke pemb I	

Dosen Pembimbing II,

Rina El Maza, S.H.I., M.S.I.
NIP. 19840123 200912 2 005

Mahasiswa Ybs,

Yolanda Sari
NPM. 1602100077



**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Yolanda Sari
NPM : 1602100077

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
Semester/Skripsi : 8 / 2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
1	Rabu 10 - Juni - 2020	✓	Revisi Bab VI 5 - pada hasil penelitian data yang ada di bank di elaborasi dengan pendapat nasabah. - pada pembahasan hasil analisis lebih diperjelas - Abstrak diperbaiki dengan menambah hasil yang diperoleh	

Dosen Pembimbing I,

Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 19720923 200003 2 002

Mahasiswa Ybs,

Yolanda Sari
NPM. 1602100077



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Yolanda Sari
NPM : 1602100077

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
Semester/Skripsi : 8 / 2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
2.	Rabu 17- Juni- 2020	✓	<ul style="list-style-type: none">- Abstrak lebih diperjelas mengenai dimensi yang ada (bukti psik daya tanggap)- pada kesimpulan dijabarkan mengenai ketidak sesuaian yang membuat nasabah merasa tidak puas.- pada saran lebih diperbaiki- tambah analisis	

Dosen Pembimbing I,

Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 19720923 200003 2 002

Mahasiswa Ybs,

Yolanda Sari
NPM. 1602100077



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Yolanda Sari
NPM : 1602100077

Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
Semester/Skripsi : 8 /2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
3.	Jum'at 19-Juni-2020	✓	ACC untuk dimunaqoshkan	

Dosen Pembimbing I,

Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 19720923 200003 2 002

Mahasiswa Ybs,

Yolanda Sari
NPM. 1602100077

FOTO DOKUMENTASI







DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Peneliti bernama Yolanda Sari, lahir pada tanggal 31 Oktober 1997 di Desa Kibang Kecamatan Metro Kibang Kabupaten Lampung Timur, dari pasangan Bapak Mulyono dan Ibu Siti Nurjanah. Peneliti merupakan anak pertama dari dua bersaudara.

Peneliti menyelesaikan pendidikan formalnya di SD Negeri 2 Kibang, lulus pada tahun 2010, kemudian peneliti melanjutkan pendidikannya di SMP Negeri 1 Kibang, lulus pada tahun 2013, kemudian melanjutkan pendidikannya di SMA Negeri 1 Kibang, lulus pada tahun 2016. Selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan pada Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.