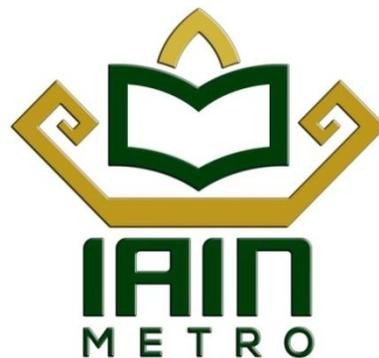


SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *FRONT OFFICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BPRS KOTABUMI KANTOR PUSAT KOTABUMI LAMPUNG UTARA

Oleh:

**IKE NURJANAH
NPM. 1502100260**



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

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1441 H / 2020 M**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *FRONT OFFICE*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BPRS
KOTABUMI KANTOR PUSAT KOTABUMI
LAMPUNG UTARA**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh:

**IKE NURJANAH
NPM. 1502100260**

Pembimbing I : Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum.
Pembimbing II : Agus Trioni Nawa, M.Pd.

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1441 H / 2020 M**

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : **Pengajuan untuk Dimunaqosyahkan
Saudara Ike Nurjanah**

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 : **IKE NURJANAH**
NPM : 1502100260
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BPRS KOTABUMI
KANTOR PUSAT KOTABUMI LAMPUNG UTARA**

Sudah dapat kami setujui 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.

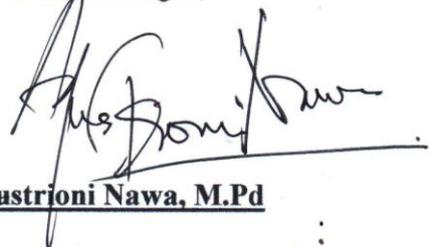
Metro, Juni 2020

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Agustrioni Nawa, M.Pd

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *FRONT OFFICE*
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BPRS KOTABUMI
KANTOR PUSAT KOTABUMI LAMPUNG UTARA**

Nama : **IKE NURJANAH**
NPM : 1502100260
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

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

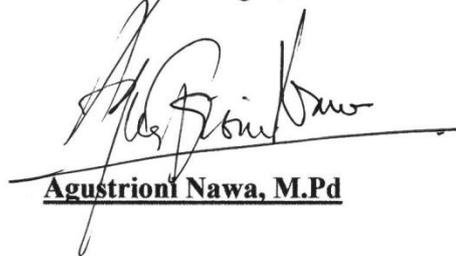
Metro, Juni 2020

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Agustrioni Nawa, M.Pd



PENGESAHAN SKRIPSI

No. 2059 /An. 28.3 / D / PP. 00.9 / 09 / 2020

Skripsi dengan Judul: ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *FRONT OFFICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BPRS KOTABUMI KANTOR PUSAT KOTABUMI LAMPUNG UTARA, disusun Oleh: IKE NURJANAH, NPM: 1502100260, Jurusan: S1 Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Kamis/25 Juni 2020.

TIM PENGUJI:

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

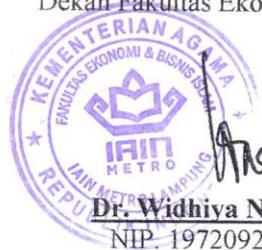
Penguji I : Nizaruddin, S.Ag.,MH.

Penguji II : Agus Trioni Nawa, M.Pd

Sekretaris : Fitri Kurniawati, M.E.Sy



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


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

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *FRONT OFFICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BPRS KOTABUMI KANTOR PUSAT KOTABUMI LAMPUNG UTARA

Oleh
IKE NURJANAH

Menghadapi persaingan antar lembaga keuangan yang semakin kompetitif masing-masing bank harus mengembangkan konsep pelayanan terbaik bagi nasabahnya. Dengan memberikan pelayanan yang prima diharapkan akan memberikan kenyamanan bagi para nasabah dalam melakukan segala aktifitas perbankan. Jika bank sudah mengembangkan konsep pelayanan terbaik bagi nasabahnya, maka bank akan lebih mudah mempertahankan nasabah sebelumnya dan mendapatkan nasabah baru. Dalam hal ini bank harus menyiapkan karyawan khususnya bagian *front office* yang kompeten, handal, dapat dipercaya, serta mampu menangani berbagai kebutuhan nasabahnya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan *front office* kepada nasabah PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara dan untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh *front office* PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dan sifat penelitiannya bersifat deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Data hasil temuan digambarkan secara deskriptif dan dianalisis menggunakan cara berpikir induktif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan bagian *front office* di PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara yakni *customer service*, *teller*, dan satpam sesuai dengan SOP. Sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas *front office* dan nasabah menjadi lebih loyal kepada bank, nasabah lebih tertarik dengan produk-produk di PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : IKE NURJANAH
NPM : 1502100260
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

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

Metro, Mei 2020
Yang Menyatakan,



Ike Nurjanah
NPM. 1502100260

MOTTO

فِيمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ^ط وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ
حَوْلِكَ^ط فَاعْفُ عَنْهُمْ^ط وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ^ط وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ^ط فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ
عَلَى اللَّهِ^ج إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿٥٦﴾

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)¹

¹ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: Diponegoro, 2005),

PERSEMBAHAN

Dengan kerendahan hati dan rasa syukur kepada Allah SWT, peneliti persembahkan skripsi ini kepada:

1. Ayahanda Abdurahman dan Ibunda Rokhatun yang sangat peneliti sayangi, yang tanpa kenal lelah memberikan kasih sayang, mendo'akan, motivasi serta dukungan demi keberhasilan peneliti.
2. Adikku Agung Bakti Santoso yang selalu memberikan doa dan dukungan untuk keberhasilan peneliti.
3. Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

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 (S.E).

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 dan sekaligus pembimbing I, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
3. Reonika Puspita Sari, M.E.Sy, selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
4. Agus Trioni Nawa, M.Pd, selaku Pembimbing II, yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti.
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
6. Direktur, segenap Karyawan, serta nasabah PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara yang telah memberikan sarana dan prasarana serta

informasi yang berharga kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Dan akhirnya semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah.

Metro, Juni 2020
Peneliti,



Ike Nurjanah
NPM. 1502100260

DAFTAR ISI

	Hal.
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
NOTA DINAS	iii
PERSETUJUAN	iv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	vii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
D. Penelitian Relevan	6
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Kualitas Pelayanan	8
1. Pengertian Kualitas.....	8
2. Pengertian Pelayanan.....	9
3. Pengertian Kualitas Pelayanan	11
4. Manfaat Kualitas Pelayanan	12
5. Dimensi Kualiatas Pelayanan dalam Islam	12
6. Standar Pelayanan yang Baik kepada Nasabah	15
B. <i>Front Office</i>	17
1. Pengertian <i>Front Office</i>	17
2. Tugas-tugas <i>Front Office</i> Bank	20
C. Kepuasan Nasabah.....	25
1. Pengertian Kepuasan nasabah.....	25

2. Jenis-jenis Kepuasan Nasabah.....	26
3. Indikator Kepuasan nasabah.....	26
4. Atribut Pelanggan yang dapat Memuaskan Nasabah	27
5. Cara Mengukur kepuasan nasabah	29
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis dan Sifat Penelitian.....	32
B. Sumber Data	33
C. Metode Pengumpulan Data	34
D. Teknik Analisa Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	38
A. Gambaran Umum Tempat Penelitian	38
1. Sejarah Berdirinya PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara	38
2. Visi &Misi PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara	40
3. Struktur Organisasi PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara	41
4. Standar Operasional Prosedur (SOP)	42
B. Hasil Penelitian.....	45
C. Pembahasan	60
BAB V PENUTUP.....	66
A. Kesimpulan.....	66
B. Saran	66

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1. Nasabah Pembiayaan PT. BPRS Kotabumi Tahun 2017-2019	3

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1. Struktur Organisasi PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi	41

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Bimbingan
2. Outline
3. Alat Pengumpul Data
4. Surat Research
5. Surat Tugas
6. Surat Balasan Izin Research
7. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
8. Foto-foto Penelitian
9. Surat Keterangan Bebas Pustaka
10. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bank adalah lembaga yang melaksanakan tiga fungsi utama, yaitu menerima simpanan uang, meminjam uang, dan memberikan jasa pengiriman uang.¹ Salah satunya ada Bank Syariah yang merupakan suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang kelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana. Bank Syariah dikembangkan sebagai lembaga bisnis dan melaksanakan kegiatan usahanya sejalan dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam.² Produk-produk yang ditawarkan berbeda antara satu bank dengan yang lainnya. Beberapa Bank Syariah menawarkan semua produk perbankan, seperti deposito, pembiayaan murabahah, pembiayaan ijarah multijasa, pembiayaan mudharabah dan masih banyak produk lainnya, namun sebagian bank Syariah hanya menawarkan produk tertentu.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah. Sedangkan menurut jenisnya sendiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).³ Untuk meningkatkan citra perbankan

¹ Adiwarmanto A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, 5 ed. (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2013), 18.

² Khaerul Umam, *Manajemen Perbankan Syariah* (Bandung: Pustaka Setia, 2013), 16.

³ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri, 2011), 33.

maka bank perlu menyiapkan personil yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Personil yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah disebut *Front Office* yang terdiri dari *Teller*, *Customer Servis* dan *Security*.

Menghadapi persaingan antar lembaga keuangan yang semakin kompetitif masing-masing bank harus mengembangkan konsep “pelayanan terbaik bagi nasabahnya”. Dengan memberikan pelayanan yang prima diharapkan akan memberikan kenyamanan bagi para nasabah dalam melakukan segala aktifitas perbankan. Jika bank sudah mengembangkan konsep pelayanan terbaik bagi nasabahnya, maka bank akan lebih mudah mempertahankan nasabah sebelumnya dan mendapatkan nasabah baru. Dalam hal ini bank harus menyiapkan karyawan khususnya bagian *front office* yang kompeten, handal, dapat dipercaya, serta mampu menangani berbagai kebutuhan nasabahnya.⁴

Front office bank adalah karyawan yang secara langsung melayani nasabah dan berperan besar dalam menciptakan keunggulan layanan. Setiap karyawan diberikan desentralisasi otoritas terhadap deskripsi pekerjaannya, dengan cara ini seorang karyawan dapat meningkatkan pelayanan kepada nasabah.⁵ Petugas bank yang berhadapan langsung dengan nasabah dinamakan *front office*.⁶

⁴ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 8.

⁵ Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001), 47.

⁶ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali, 2008), 231.

Front Office terdiri dari *customer service*, *teller*, dan *security*. Pelayanan yang diberikan oleh ketiga bagian itu tentunya akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau nasabah, untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas tentunya harus diimbangi dengan pelayanan *customer service*, *teller* dan *security* yang baik terhadap nasabahnya. Sehingga nasabah memiliki kepercayaan dalam menggunakan jasa pada suatu bank dan mendorong untuk menjadi nasabah yang loyal.

Berdasarkan hasil prasurvey yang peneliti lakukan pada tanggal 12 Februari 2019 di PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara, didapat informasi dari beberapa nasabah bahwa pelayanan yang diberikan PT. BPRS Kotabumi termasuk lambat pada saat proses transaksi rekening, yang mana hal ini dapat membuat nasabah tidak puas dengan pelayanan yang didapatkan.⁷ Lebih dari itu, terdapat juga nasabah yang menyampaikan bahwa pelayanan terlalu lambat sehingga menyebabkan penumpukan nasabah yang berimbas pada antrean yang semakin panjang.⁸

Jumlah nasabah pembiayaan PT. BPRS Kotabumi dari tahun 2017 - 2019 dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah Pembiayaan PT. BPRS Kotabumi Tahun 2017 -2019

No.	Produk Pembiayaan	Jumlah Nasabah		
		2017	2018	2019
1	<i>Murabahah</i>	296	226	203
2	<i>Ijarah Multijasa</i>	1376	962	928
3	<i>Qard</i>	89	57	66

⁷ Fatma, Nasabah, PT. BPRS Kotabumi, 24 September 2019.

⁸ Surti, Nasabah, PT. BPRS Kotabumi, 24 September 2019.

Nasabah kedua mengatakan bahwa *customer service* PT. BPRS Kotabumi menunjukkan raut wajah yang kurang ramah sehingga membuat nasabah tidak nyaman.⁹ Disamping itu, nasabah ketiga menyebutkan penjelasan suatu produk yang ada di PT. BPRS Kotabumi kurang jelas, sehingga banyak nasabah yang tidak memahaminya.¹⁰

Hal tersebut mengasumsikan bahwa kinerja karyawan belum menunjukkan pelayanan yang maksimal, karena masih ada beberapa nasabah yang merasakan bahwa pelayanan yang diberikan belum memuaskan. Padahal kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Berdasarkan fenomena di atas, peneliti tertarik untuk mengangkat masalah tersebut menjadi penelitian sekaligus sebagai pokok permasalahan dalam penelitian.

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan *front office* kepada nasabah PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara?
2. Bagaimana kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh *front office* PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara?
3. Bagaimana kualitas pelayanan *front office* PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara terhadap kepuasan nasabah?

⁹ Kardi, Nasabah, PT. BPRS Kotabumi, 24 September 2019.

¹⁰ Mirna, Nasabah, PT. BPRS Kotabumi, 24 September 2019.

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

- a. Mengetahui pelayanan *front office* kepada nasabah PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara
- b. Mengetahui kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh *front office* PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara
- c. Mengetahui kualitas pelayanan *front office* PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara terhadap kepuasan nasabah

2. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi Bank, dengan adanya penelitian ini, PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara dapat mengambil manfaatnya, yaitu dapat meningkatkan pelayanan kepada karyawan *front office* dan strategi yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Serta dapat dijadikan sebuah pembelajaran, masukan dan sebagai evaluasi pihak bank.
- b. Bagi peneliti, untuk mengetahui dan menambah wawasan keilmuan mengenai pelayanan pada bagian *front office* terhadap kepuasan nasabah.

D. Penelitian Relevan

Agar tidak terjadi pengulangan pembahasan maupun pengulangan penelitian dan juga dapat melengkapi wacana yang berkaitan dengan penelitian maka diperlukan wacana atau pengetahuan tentang penelitian-penelitian sejenis yang telah diteliti sebelumnya. Terkait dengan penelitian ini, sebelumnya telah ada beberapa penelitian yang mengangkat tema yang sama, yakni sebagai berikut:

Penelitian yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan PT BRI (Persero) Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara belum bisa memuaskan nasabahnya. Hal ini ditunjukkan oleh hasil perhitungan yang menunjukkan bahwa nilai rata-rata *received service* lebih kecil dibandingkan dengan nilai rata-rata *expected service*. Demikian pula dengan total nilai *received service* yang lebih kecil dibandingkan dengan *expected service*.¹¹

Penelitian yang menunjukkan upaya divisi front office dalam meningkatkan pelayanan pada nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Banjarmasin, dengan melihat standar pelayanannya, dianggap telah sesuai dengan teori dan upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan pada nasabah masih dalam batas yang biasa karena tidak ada strategi khusus selain dengan prinsip melayani nasabah dengan setulus hati.¹²

Penelitian yang menunjukkan bentuk pelayanan yang diberikan oleh front office KPP Madya Surabaya terbilang sangat sederhana karena pada

¹¹ Joni Fadli Kurniawan, "Analisis Kepuasan Nasabah Tentang Layanan PT. Bank Rakyat Indonesia Tbk. Kantor Cabang Kotabumi Lampung Utara", dalam <http://digilib.unila.ac.id/19285/>, diunduh pada tanggal 25 Juni 2020

¹² Nani Aulia, "Upaya Front Office dalam Meningkatkan Pelayanan pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin", dalam <https://idr.uin-antasari.ac.id/5726/>, diunduh pada tanggal 25 Juni 2020

dasarnya hanya sebagai pengarah layanan. Berdasarkan karakteristik kompetensi, motif dalam memberikan pelayanan telah berjalan dengan baik dan telah mengacu sesuai dengan yang disebutkan di dalam buku saku pengarah layanan. Watak dari front office ternyata tidak memberikan pengaruh yang besar karena sikap profesionalitas yang mereka pegang. Konsep diri dari front office dari cara pandang wajib pajak maupun kepala seksi pelayanan dan kepala seksi sub bagian umum dan kepatuhan internal dirasa sudah cukup mumpuni. Aspek pengetahuan dari front office KPP Madya Surabaya perlu ditingkatkan khususnya terkait ilmu dasar perpajakan karena posisinya sebagai garda depan dan menunjukkan citra institusi. Keterampilan yang dibutuhkan front office terkait dengan penguasaan teknologi dan cara berkomunikasi telah dikuasi dengan baik.¹³

¹³ Nila Rosawatiningsih, "Kompetensi Front Office dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Surabaya", dalam *Journal of Governance* Volume 4, Issue 1, June 2019

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia pengertian kualitas adalah derajat atau taraf artinya kepandaian atau kecakapan.¹ Jadi, kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila telah berfungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan. Dalam hal ini kualitas jasa pada bank sebagai lembaga keuangan telah mempunyai nilai guna seperti yang dikehendaki apabila nasabah merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan.

Berkaitan erat dengan harapan nasabah serta kepuasan nasabah, kualitas memberikan dorongan khusus bagi para karyawan untuk memuaskan nasabah dalam melakukan transaksi di bank. Loyalitas karyawan berhubungan langsung dengan kepuasan nasabah, yang tercermin dari kepercayaan nasabah kepada pihak bank. Hal tersebut berdampak pada terjalinnya komunikasi yang positif antara nasabah satu dengan yang lain, yang selanjutnya kepuasan nasabah tersebut dapat meningkatkan pendapatan serta profitabilitas bank.

¹ Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional*, 3 ed. (Jakarta: Balai Pustaka, 2002), 765.

Definisi kualitas adalah keseluruhan ciri atau sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.² Selanjutnya kualitas didefinisikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi dan melebihi harapan.³

Berdasarkan definisi di atas, maka dapat dipahami bahwa kualitas merupakan proses yang dibentuk dari ciri atau sifat suatu produk, jasa serta sumber daya manusia yang pada akhirnya dapat melebihi harapan nasabah serta memberikan kepuasan kepada nasabah.

2. Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan setiap tindakan atau keinginan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Produksinya dapat atau tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Setiap masyarakat ataupun nasabah mempunyai ekspektasi tersendiri atas segala pelayanan yang didapatkan dari sebuah perusahaan ataupun lembaga keuangan seperti perbankan apakah pelayanan yang diterima telah sesuai dengan harapan atau melebihi harapan yang diharapkan, atau sebaliknya. Proses memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan nasabah.

² Philip Kotler, *Manajemen* (Jakarta: Prenhallido, 1997), 49. *men Pemasara*

³ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality dan Satisfaction*, 4 ed. (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016), 115.

Pelayanan atas jasa ialah suatu proses atau aktifitas *intangible* antara seorang pelanggan dengan karyawan jasa atau sebagai solusi atas masalah yang dihadapi oleh seorang pelanggan.⁴ Selain dari pernyataan yang dikemukakan di atas bahwa pelayanan juga merupakan suatu proses yang mengatur dan mengendalikan proses layanan yang dengan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain. Pelayanan yang baik yaitu diberikan secara ramah-tamah, adil, cepat, tepat dan beretika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan pelanggan.⁵

Berdasarkan dari beberapa pengertian tersebut di atas, maka dapat dipahami bahwa pelayanan merupakan suatu cara atau perilaku dan usaha seseorang untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Pelayanan merupakan interaksi antara penyedia jasa dengan para pelanggannya. Pelayanan pada dasarnya tidak terwujud tetapi dapat dirasakan oleh orang lain, disini proses penyampaian pelayanan dilakukan oleh seorang karyawan kepada para nasabah dengan sikap yang baik, cepat dan tepat karena semakin baik proses pelayanannya maka semakin baik pula tanggapan nasabah tentang kualitas pelayanan perusahaan serta dapat menarik minat nasabah.

Secara umum standar layanan perbankan yang harus dipenuhi yaitu: Pertama, standar penampilan. Kedua, standar kebersihan dan kerapian ruang kerja. Ketiga, pengetahuan mengenai produk dan jasa.

⁴ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 124.

⁵ Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, 3 ed. (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004),

Keempat, standar berkomunikasi dengan nasabah. Kelima, standar penanganan keluhan nasabah.⁶

Berdasarkan standar layanan perbankan di atas, maka dapat dipahami bahwa standar layanan perbankan sangat penting mengingat industri perbankan semakin meningkat dan kompleks.

3. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas jasa atau pelayanan merupakan alat ukur bagi pelanggan untuk mewujudkan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan.⁷ Selanjutnya Philip Kotler mengatakan bahwa kualitas jasa atau pelayanan yang diawali dengan kebutuhan pelanggan dengan menilai tingkat kualitas jasa sehingga pelanggan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.⁸

Berdasarkan definisi tersebut di atas, maka dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan yaitu suatu ukuran nasabah atas pelayanan yang diharapkannya dan pelayanan yang diterimanya. Apabila pelayanan yang diterimanya sesuai harapan pelanggan maka kualitas pelayanan dianggap baik. Dengan demikian baik atau tidaknya pelayanan yang diberikan tergantung pada kemampuan penyedia layanan di dalam memenuhi harapan pelanggan.

⁶ Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012), 190.

⁷ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality dan Satisfaction*, 125.

⁸ Philip Kotler, *Manajemen pemasaran*, 102.

4. Manfaat Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan sudah banyak dimanfaatkan sebagai strategi bersaing berbagai organisasi atau perbankan. Pada prinsipnya kualitas jasa menciptakan kepuasan pelanggan, yang selanjutnya akan memberikan beberapa manfaat, yaitu:⁹ Terjalin relasi saling menguntungkan jangka panjang antara perusahaan dan para pelanggan, terbukanya peluang pertumbuhan bisnis melalui pembelian ulang, loyalitas pelanggan terbentuk, terjadinya komunikasi *gethok* tukar positif yang berpotensi menarik pelanggan baru maka persepsi pelanggan dan publik terhadap reputasi perusahaan semakin positif, serta Laba yang diperoleh bisa meningkat.

Berdasarkan beberapa manfaat tersebut di atas, maka dapat dipahami bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat membentuk loyalitas nasabah, mendorong nasabah bersikap loyal dengan melakukan pembelian berulang, terus menjalin hubungan dengan melakukan jangka panjang dengan bank, serta meningkatkan laba perusahaan.

5. Dimensi Kualitas Pelayanan dalam Islam

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah mendasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi

⁹ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 119.

syariat islam. Tentunya hal tersebut dilakukan tidaklah hanya berorientasi pada komitmen materi semata, namun sebagai bagian dari nilai ibadah. Di dalam pandangan Islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu standar syariat. Dengan demikian terdapat lima dimensi utama kualitas pelayanan yaitu:¹⁰

a. *Responsiveness* (Daya Tangkap)

Responsiveness yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan secara cepat serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan kepada pelanggan.

b. *Reliability* (Keandalan)

Reliability yaitu berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Serta menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang sepakati.

c. *Empati* (Perhatian)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memahami masalah para pelanggan, memperhatikan kepentingan pelanggan dan memahami kebutuhan para pelanggan.¹¹

d. *Assurance* (Jaminan)

Mencakup kemampuan, pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya. Supaya tidak melakukan manipulasi pada waktu

¹⁰ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2017), 57.

¹¹ Donni Juni Priansa, 57.

menawarkan produk maupun berbicara dengan kebohongan. Allah SWT berfirman:

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴿١٧١﴾ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ
الْمُسْتَقِيمِ ﴿١٧٢﴾

Artinya: "Sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain, dan timbanglah dengan timbangan yang lurus."(Q.S. Asy-syu'araa).¹²

Berdasarkan ayat di atas, maka dapat dipahami bahwa karyawan harus mempunyai kemampuan dalam menanamkan kepercayaan, kejujuran kepada nasabah terhadap bank. Para karyawan juga selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.

Kejujuran merupakan suatu sifat yang sangat dianjurkan dalam Islam. Allah berfirman dalam Al-Qur'an sebagai berikut:

مِّنَ الْمُؤْمِنِينَ رِجَالٌ صَدَقُوا مَا عَاهَدُوا اللَّهَ عَلَيْهِ فَمِنْهُمْ مَّن قَضَىٰ نَحْبَهُ وَمِنْهُمْ مَّن يَنْتَظِرُ ۖ وَمَا بَدَّلُوا تَبْدِيلًا ﴿٢٤﴾ لِيَجْزِيَ
اللَّهُ الصَّادِقِينَ بِصِدْقِهِمْ وَيُعَذِّبَ الْمُنَافِقِينَ ۖ إِن شَاءَ أَوْ يَتُوبَ
عَلَيْهِمْ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ غَفُورًا رَّحِيمًا ﴿٢٥﴾

Artinya: di antara orang-orang mukmin itu ada orang-orang yang menepati apa yang telah mereka janjikan kepada Allah; Maka di antara mereka ada yang gugur. dan di antara mereka ada (pula) yang menunggu-nunggu dan mereka tidak merobah (janjinya), supaya Allah memberikan Balasan kepada orang-orang yang jujur itu karena

¹² Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemah* (Bandung: Diponegoro, 2008), 374.

kejujurannya, dan menyiksa orang munafik jika dikehendaki-Nya, atau menerima taubat mereka. Sesungguhnya Allah adalah Maha Pengampun lagi Maha Penyayang. (Q.S. Al-Ahzab: 23-24)¹³

e. *Tangibles* (Kemampuan Fisik)

Yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi. Hal ini sebagaimana yang telah Allah SWT firmankan dalam (Qs. Al A'raf:26).

يٰۤاٰدَمُ قَدْ اَنْزَلْنَا عَلَيْكَ لِبَاسًا يُّوْرِى سَوَءَٰتِكُمْ وَّرِيْشًا
وَلِبَاسٌ مِّنَ التَّقْوٰى ذٰلِكَ خَيْرٌۭ ذٰلِكَ مِّنْ ءَاٰتِى اللّٰهِ لَعَلَّهُمْ
يَذَكَّرُوْنَ

Artinya: "Hai anak Adam, Sesungguhnya Kami telah menurunkan kepadamu pakaian untuk menutup auratmu dan pakaian indah untuk perhiasan. dan pakaian takwa. Itulah yang paling baik. yang demikian itu adalah sebahagian dari tanda-tanda kekuasaan Allah, Mudah-mudahan mereka selalu ingat.(Q.S Al A'raf: 26)¹⁴

Berdasarkan ayat di atas, maka dapat dipahami bahwa perusahaan harus memperhatikan sisi penampilan karyawan dengan cara berbusana yang santun, rapi dan beretika yang baik. Pelayanan akan secara langsung diterima oleh nasabah, segala bentuk pelayanan terutama dari penampilan karyawannya.

6. Standar Pelayanan yang Baik Kepada Nasabah

Pelayanan bank terhadap nasabah harus mempunyai standar. Standar pelayanan yang baik kepada nasabah dengan cara:

¹³ Departemen Agama RI, 333.

¹⁴ Departemen Agama RI, 153.

a. Ramah

Ramah dapat diartikan sebagai baik hati, menarik budi bahasanya, manis tutur kata dan sikapnya.¹⁵ Artinya pelayanan itu harus dengan baik dalam berbahasa, manis dalam tutur kata dan sikap. Pelayanan juga harus dilakukan dengan wajah ceria, wajar dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan.¹⁶

b. Adil

Adil adalah sama berat atau tidak berpihak ke yang lain.¹⁷ Salah satu contoh pelayanan yang adil adalah dalam hal antrean. Antrean diberikan berdasarkan urutan yang telah ada sehingga nasabah yang datang terakhir tidak diberikan pelayanan lebih awal karena harus sesuai dengan nomor antrean.¹⁸

c. Cepat dan tepat

Cepat dan tepat adalah lekas atau segera.¹⁹ Artinya pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele, singkat, baik dan benar. Sehingga nasabah tidak akan merasa menunggu lama dan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

d. Beretika

Beretika adalah suatu sistem moral perilaku yang berdasarkan peraturan dan norma-norma sosial, budaya dan agama yang berlaku dalam suatu masyarakat. Pelayanan dan etika bank sangat penting

¹⁵ Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Puast Bahasa Departemen Pendidikan Nasional*, 924.

¹⁶ Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, 152.

¹⁷ Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Puast Bahasa Departemen Pendidikan Nasional*, 8.

¹⁸ Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, 153.

¹⁹ Kamus Besar Bahasa Indonesia, *Puast Bahasa Departemen Pendidikan Nasional*, 208.

karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat yang akan menjadi calon nasabah. Pelayanan dan etika juga merupakan daya penarik bagi calon nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antar sesama bank.²⁰

Standar pelayanan yang baik kepada nasabah sangatlah penting diterapkan oleh karyawan khususnya bagian *front office* yang berhadapan langsung dengan nasabah. Pelayanan akan secara langsung diterima oleh nasabah, segala bentuk pelayanan baik dari penampilan sikap tutur kata serta etika akan menjadi penilaian oleh setiap nasabah. Kualitas pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan dengan sikap ramah dengan wajah ceria, adil dalam memberikan pelayanan kepada setiap nasabah, cepat dan tepat serta dengan etika yang baik.

B. *Front Office*

1. Pengertian *front office* bank

Front office bank adalah bagian-bagian staf dimana para karyawan secara langsung melayani nasabah, setiap karyawan diberikan desentralisasi otoritas terhadap deskripsi pekerjaannya, dengan cara ini karyawan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.²¹

Karyawan bagian *front office* secara langsung akan berhadapan dan berinteraksi dengan para pelanggan. *Front office* pada bank adalah

²⁰ Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, 153.

²¹ Malayu Hasibuan, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2017), 47.

karyawan bank yang berhadapan langsung dengan nasabah.²² *Front office* bank bersangkutan dengan para karyawan atau sumberdaya manusia. Sikap atau cara karyawan dalam melayani nasabah yang memuaskan akan berperan besar dalam menciptakan keunggulan layanan (*service excellence*).²³

Berdasarkan beberapa definisi mengenai *front office* bank di atas dapat dipahami bahwa *front office* bank merupakan karyawan yang berhadapan langsung dengan nasabah, yang merupakan perantara antara bank dengan nasabah. *Front office* bank terdiri dari *customer service*, *teller* dan *security* atau satpam. Pelayanan, sikap atau cara *front office* bank dalam melayani nasabah berperan besar terhadap kepuasan nasabah dan menciptakan pelayanan yang berkualitas.

Beberapa hal yang harus dilakukan oleh seorang *Front Office* adalah:

- a. Memberi kesempatan kepada nasabah untuk berbicara mengemukakan keinginan.
- b. Mendengarkan dengan baik, selama nasabah berbicara dan menyimak dengan baik tanpa membuat gerakan yang dapat menyinggung nasabah terutama gerakan tubuh yang dianggap kurang sopan.
- c. Tidak menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai bicara.
- d. Mengajukan pertanyaan atau menjawab pertanyaan setelah nasabah selesai bicara.

²² Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali, 2008), 231–32.

²³ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality dan Satisfaction*, 123.

- e. Tidak marah dan tidak mudah tersinggung.
- f. Tidak mendebat nasabah, jika ada hal-hal kurang disetujui usahakan diberikan penjelasan dengan sopan dan tidak sekali-kali berdebat dan memberikan argumen yang tidak dapat diterima nasabah
- g. Menjaga kesopanan, keramahan dan berlaku tenang, dalam melayani nasabah.
- h. Tidak menangani hal-hal yang bukan pekerjaannya, sebaiknya *front office* tidak melayani tugas-tugas yang bukan menjadi wewenang
- i. Menunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu karena nasabah yang datang ke bank pada prinsipnya siap dibantu.²⁴

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dipahami bahwa ketika memberikan pelayanan karyawan harus memberikan kesempatan nasabah berbicara untuk mengemukakan keinginannya, mendengarkan baik-baik keinginannya, tidak menyela pembicaraan sebelum nasabah selesai berbicara, mengajukan pertanyaan setelah nasabah selesai berbicara, tidak marah dan tidak mudah tersinggung, tidak mendebat nasabah, menjaga kesopanan, tidak menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya, menunjukkan sikap perhatian dan sikap siap membantu.

²⁴ Juairiah, "Pengaruh Kualitas Layanan Front Liner Terhadap Kepuasan Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Sumselbabel Syari'ah Cabang Palembang," *Jurnal Muaqtashid* 1, no. 1 (2016): 36–37.

2. Tugas-tugas *Front Office Bank*

a. *Customer service (CS)*

1) Definisi *Customer Service*

Customer service secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memeberikan pelayanan dalam bentuk: pertama,melayani nasabah untuk melakukan pembukaan dan penutupan rekening tabungan dan deposito. Kedua, melayani nasabah yang membutuhkan informasi tentang saldo dan mutasi rekening. Ketiga, melayani nasabah atas laporan tabungan deposito atau warkat kartu ATM yang hilang dan memintakan pendapat kepada kepala bidang operasional penanganan selanjutnya.²⁵

Customer service merupakan tempat awal bagi nasabah untuk menerima keluhan atau masalah yang sedang dihadapi oleh nasabah dan calon nasabah. Pada intinya seorang *customer service* harus dapat memberikan kualitas yang baik kepada para nasabah atau calon nasabah yang datang dan memerlukan bantuannya.

2) Fungsi *customer service*

Fungsi *customer service* ada empat antara lain :

a) Sebagai resepsionis

Customer service sebagai resepsionis berfungsi sebagai penerima tamu.

²⁵ Kasmir, *Etika Customer Service* (Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2004), 201.

b) Sebagai salesman

Customer service berfungsi sebagai orang yang menjual produk perbankan sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*.

c) 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 dan tidak meninggalkan bank yang bersangkutan apabila menghadapi masalah.

d) Sebagai komunikator

Sebagai komunikator, yaitu berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan memberikan informasi tentang sesuatu yang ada hubungannya antara bank dengan nasabah.²⁶

Fungsi seorang *Customer service* adalah melayani para nasabah dengan baik dan memberikan informasi kepada nasabah serta menerima masalah dan keluhan nasabah dan berusaha memberi solusi keluhan masalah. Tugas dari CS adalah sebagai perantara atau komunikator antar nasabah dengan bank, berusaha membina hubungan bank dengan nasabah.

²⁶ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), 3.

b. *Teller*

1) Definisi *teller*

Teller adalah petugas bank yang bertanggung jawab menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lainnya.²⁷ *Teller* bank adalah petugas yang dapat bekerja cepat, tepat, jujur dan ramah serta mampu bekerja, sekalipun dibawah tekanan yang berat karena *teller* adalah garis depan bank yang sering dinilai sebagai standar profesional dan sikap *teller* mencerminkan bank tersebut.²⁸

Berdasarkan definisi tersebut diatas, maka dapat dipahami bahwa *teller* bank adalah petugas bank yang berada pada bagian *front office* yang bertanggung jawab atas segala lalu lintas keuangan nasabah serta dapat bekerja dengan cepat dan tepat guna melayani nasabah.

2) Fungsi *teller*

Fungsi *teller* terdiri dari tujuh yaitu:

- a) Menerima sejumlah uang tunai dari kuasa kas setelah menandatangani tanda terimanya.
- b) Menerima setoran tunai dan menandatangani bukti setorannya.
- c) Menghitung, menyortir dan mengikat rapi semua saldo uang tunai setelah kas ditutup untuk umum.

²⁷ Ikatan Bankir Indonesia, 3.

²⁸ Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, 161.

- d) Menyetorkan saldo uang tunai kepada kuasa kas, setelah menghitungnya dengan benar dan kuasa kas harus menandatangani tanda terimanya.
- e) Melaksanakan penyetoran dan penarikan uang tunai dari dan kepada Bank Indonesia berdasarkan persetujuan kuasa kas atau pimpinan bank.
- f) Menerima setoran dari dan atau pembayaran kepada nasabah bank.
- g) Mengelola, menatministrasi, mempertanggung jabakan, dan menjaga semua uang tunai yang ada dalam kekuasaannya dengan baik.²⁹

Setiap kegiatan transaksi yang berhubungan dengan uang tunai maka akan dikerjakan oleh teller. Disini tugas teller adalah melayani nasabah dalam melakukan transaksi baik penarikan maupun penyetoran uang nasabah, bertanggung jawab atas uang tunai yang terdapat dalam kas.

c. *Security* (Satpam)

Bank beserta jajaran aparatnya wajib menjaga kerahasiaan seluruh data, catatan, dokumen jenis lainnya yang memuat informasi dan keterangan baik berupa finansial maupun hal-lainnya, kecuali

²⁹ Malayu S.P Hasibuan, 166.

yang diperbolehkan menurut ketentuan, wewenang sesuai undang-undang yang berlaku.³⁰

Security yaitu petugas yang dibentuk oleh instansi atau badan usaha untuk melakukan keamanan dari bahaya, resiko atau keraguan. Aspek ini meliputi enam hal sebagai berikut:

- 1) Keamanan fasilitas fisik perusahaan.
- 2) Keamanan dalam melakukan bisnis dengan perusahaan.
- 3) Keamanan dari tindak kejahatan.³¹
- 4) Membukakan pintu, menyambut dan memberi salam dengan ramah setiap nasabah yang akan masuk ke dalam bank.
- 5) Menanyakan keperluan nasabah dan memberikan nomor antrean kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah.
- 6) Mengambilkan slip untuk mengisi slip sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Selain berperan sebagai personal keamanan, *security* juga mempunyai fungsi yang penting dalam melayani nasabah, yaitu dengan memberikan pelayanan pertama ketika nasabah datang serta mengarahkan nasabah ketempat yang dibutuhkan, memberikan nomor antrean bahkan mengambilkan formulir yang dibutuhkan nasabah. *Security* juga harus mempunyai fisikyng kuat agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah.

³⁰ Faisal Afif, *Strategi dan Operasional Bank* (Bandung: PT. Eresco, 1996), 259.

³¹ Conny Sondakh, "Kualitas Layanan, Citramerek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Paplus Bni Cabang Manado)," *Jurnal Riset dan Manajemen* 3, No. 1 (2014): 23.

C. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Nasabah disebut juga konsumen. Kepuasan konsumen merupakan tingkat perasaan sebagai hasil dari perbandingan kinerja dengan hasil yang dirasakan dengan harapan. Menurut Oliver Kepuasan konsumen didefinisikan sebagai evaluasi *postpurchase*, dimana persepsi terhadap kinerja alternatif jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan.³² Apabila kinerja tidak memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan nasabah. Kepuasan konsumen merupakan faktor utama dalam menilai kualitas pelayanan, dimana konsumen menilai kinerja pelayanan yang diterima dan yang dirasakan secara langsung.³³

Kepuasan konsumen adalah hasil respon konsumen terhadap evaluasi jasa/pelayanan yang diterimanya. Kepuasan konsumen menjadi hal yang sangat penting untuk dicapai oleh sebuah perusahaan.³⁴

Kepuasan atau ketidakpuasan konsumen atau nasabah merupakan sikap konsumen atau nasabah terhadap suatu pelayanan sebagai hasil evaluasi konsumen atau nasabah berdasarkan pengalaman konsumen atau nasabah setelah mendapatkan pelayanan jasa yang diberikan karyawan.

³² Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, 80-1.

³³ Conny Sondakh, "Kualitas Layanan, Citramerek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan (Studi Pada Nasabah Papulus Bni Cabang Manado)," 20.

³⁴ Istri Manik Iswari, "Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dan Jasa dengan Menggunakan Metode Importance Performance," *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Agroindustri* 3, no. 3 (2015): 51.

Konsumen atau nasabah akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan dari jasa menyenangkan hati para konsumen atau nasabah.³⁵

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat dipahami bahwa kepuasan nasabah adalah jenis perilaku yang dirasakan oleh konsumen pada suatu bank atau sikap nasabah terhadap suatu jasa sebagai hasil evaluasi nasabah berdasarkan pengalaman nasabah setelah mendapatkan suatu pelayanan. Nasabah akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan menyenangkan hati para nasabah.

2. Jenis-Jenis Kepuasan Nasabah

Ada tiga jenis kepuasan nasabah:

- a. Puas dengan jasa bank yaitu karena kualitasnya tinggi serta jangkauannya luas.
- b. Puas dengan cara pelayanannya: ramah, sopan dan akrab, murah senyum, menyenangkan, tanggap, cepat dan cermat.³⁶

Berdasarkan uraian diatas mengenai jenis kepuasan nasabah dapat peneliti pahami bahwasannya jenis kepuasan nasabah terdiri dari tiga diantaranya, puas dengan produknya, puas dengan pelayanannya, dan yang terakhir puas dengan harganya.

3. Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono , "...pelanggan yang puas cenderung lebih loyal, tidak mudah tergoda untuk beralih...". Jadi, nasabah yang merasa puas

³⁵ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen Teori Dan Praktik* (Bandung: CV Pustaka Setia, 2015), 233.

³⁶ Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfa Beta, 2012), 199–200.

dengan pelayanan yang diberikan pihak bank maka akan lebih loyal kepada bank dan tidak mudah beralih ke bank lain. Ada beberapa ciri-ciri pelanggan yang merasa puas adalah sebagai berikut:³⁷

- a. Menjadi lebih setia atau menjadi pelanggan yang loyal.
- b. Membeli lebih banyak jika perusahaan memperkenalkan produk atau jasa baru dan menyempurnakan produk yang ada.
- c. Memberi komentar yang menguntungkan tentang produk perusahaan.
- d. Kurang memperhatikan produk dan iklan pesaing, kurang sensitif pada harga yang ditawarkan oleh pesaing.
- e. Memberikan gagasan-gagasan atau ide kepada perusahaan.
- f. Membutuhkan biaya pelayanan yang lebih kecil dari pada biaya pelanggan baru, karena transaksi menjadi rutin.

Berdasarkan uraian diatas yang menjadi indikator atau alat ukur dari kepuasan nasabah adalah apabila nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan bagian *front office* dan akan setia pada bank tersebut lalu akan merekomendasikan kepada orang lain tanpa diminta oleh pihak bank, sehingga nasabah tersebut akan berkunjung kembali.

4. Atribut yang dapat Memuaskan Nasabah

Ada enam atribut pelanggan yang dapat memuaskan nasabah diantaranya:³⁸

³⁷ Sirhan Fikri, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa (Malang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang)" 3, no. 1 (2016): 123.

³⁸ Kasmir, *Kewirausahaan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), 285.

a. Tersedia Karyawan yang Baik

Karyawan yang melayani nasabah, dalam hal ini *front office*, merupakan faktor penentu utama kesuksesan perusahaan selama melayani nasabah.

b. Bertanggung Jawab

Karyawan yang baik harus bertanggung jawab kepada setiap nasabah. Artinya, dalam menjalankan kegiatan pelayanan, karyawan bank harus mampu melayani nasabah dari awal datang ke bank sampai selesai.

c. Mampu berkomunikasi dan melayani secara cepat dan tepat

Didalam melayani nasabah karyawan bank diharapkan melakukan secara prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan tidak membuat kesalahan, dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan nasabah.

d. Memberikan jaminan kerahasiaan

Kemampuan menjaga rahasia perusahaan dan pelanggan serta memiliki kemampuan dan pengetahuan.

e. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan mampu memberikan kepercayaan

Kepercayaan calon pelanggan kepada perusahaan mutlak diperlukan sehingga calon pelanggan mau menjadi pelanggan

perusahaan yang bersangkutan. Demikian juga, pelanggan yang lama perlu dijaga kepercayaannya agar tidak lari.³⁹

Berdasarkan beberapa atribut kualitas pelayanan yang dapat memuaskan nasabah tersebut di atas, maka dapat dipahami bahwa atribut pelayanan yang baik adalah tersedianya karyawan, tersedianya sarana dan prasarana, bertanggungjawab, mampu melayani secara cepat dan tepat, mampu berkomunikasi, mampu memberikan kepercayaan, kepada nasabah dan mempunyai fasilitas fisik seperti bangunan kantor serta kenyamanan ruangan bagi para nasabah, harapan pelanggan mendapatkan pelayanan yang berkualitas akan sangat dipengaruhi oleh tingkat kenyamanan yang dirasakan oleh para pelanggan.

5. Cara Mengukur Kepuasan Nasabah

Mengetahui tingkat kepuasan nasabah perusahaan harus melakukan pengukuran kepuasan nasabah.

Ada beberapa cara mengukur kepuasan nasabah:

a. Sistem Keluhan dan Saran (*complaint and sugestion system*).

Perusahaan minta keluhan dan saran dari pelanggan dengan membuka kotak saran baik melalui surat, telepon bebas pulsa, customer hot line, kartu komentar, kotak saran maupun berbagai sarana keluhan lainnya. Informasi ini dapat memungkinkan perusahaan mengantisipasi dan cepat tanggap terhadap kritik saran

³⁹ Kasmir, 285–87.

tersebut, konsumen akan menilai kecepatan dan ketanggapan perusahaan dalam menangani kritik dan saran yang diberikan.⁴⁰

b. Survei Kepuasan Nasabah (*customer satisfaction surveys*)

Perusahaan melakukan survei untuk mendeteksi komentar pelanggan, diharapkan dari survei ini didapatkan dari umpan balik yang positif dari konsumen. Survei ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi atau pelanggan diminta mengisi angket.⁴¹

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 memberi 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. Misalkan ada nasabah yang menutup rekeningnya, maka harus menghubungi nasabah tersebut dan

⁴⁰ Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, 204.

⁴¹ Nur Rianto Al Arif, 204.

menanyakan alasan penutupan dan apabila terjadi masalah atau ketidakpuasan terhadap pelayanan bank maka harus dicarikan jalan keluar agar tidak ada lagi nasabah yang pindah atau menutup rekeningnya.⁴²

⁴² Nur Rianto Al Arif, 204–5.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan yaitu suatu penelitian yang dilakukan di lapangan atau di lokasi penelitian, suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif yang terjadi di lokasi tersebut, yang dilakukan juga untuk penyusunan skripsi.¹

Penelitian lapangan dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif atau sebagai metode untuk mengumpulkan data kualitatif. Ide pentingnya adalah bahwa peneliti berangkat kelapangan untuk mengadakan penelitian tentang sesuatu fenomena dalam suatu keadaan ilmiah.² Dalam hal ini peneliti mencoba melihat bagaimana kualitas pelayanan *front office* terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara.

2. Sifat Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dikarenakan penelitian ini berupaya untuk membuat deskripsi mengenai situasi-situasi atau kejadian tertentu. Penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang

¹ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), 96.

² Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014), 26.

bermaksud mengadakan pemeriksaan dan pengukuran-pengukuran terhadap gejala tertentu.³ Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada aktual berdasarkan data, jadi ia juga menyajikan data, menganalisis, dan menginterpretasi.⁴

Berdasarkan keterangan di atas, dapat dipahami bahwa penelitian deskriptif bertujuan untuk memberikan fakta-fakta secara sistematis dan akurat mengenai analisis kualitas pelayanan *front office* terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara.

B. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh.⁵ Untuk mengumpulkan data dan informasi dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data sebagai berikut:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang utama dimana sebuah data dihasilkan.⁶ Pada penelitian ini, peneliti memperoleh sumber data primer dari Pimpinan Pusat PT. BPRS Kotabumi, dan bagian *front office* (*customer service, teller dan security*), serta nasabah di PT. BPRS Kotabumi yang di tetapkan secara *snowball sampling*, yaitu teknik

³ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, 97.

⁴ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2013), 44.

⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 172.

⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2016), 137.

pengambilan sampel sumber data yang pada awalnya jumlahnya sedikit, lama-lama menjadi besar.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan sumber data penunjang yang berkaitan.⁷ Sumber data sekunder peneliti berasal dari buku-buku teori yang membahas tentang analisis kualitas pelayanan *front office*, serta buku-buku perbankan lainnya dan dokumen *Standar Operasional Prosedur* (SOP) pada PT. BPRS Kotabumi serta data pendukung maupun arsip-arsip yang berkaitan dengan objek penelitian.

C. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Metode Wawancara (*Interview*)

Salah satu metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara. Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban yang diberikan oleh yang diwawancarai.⁸ Wawancara adalah proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan.⁹

⁷ Sugiyono, 137.

⁸ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, 105.

⁹ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, *Metodologi Penelitian*, 83.

Wawancara yang digunakan peneliti adalah wawancara terpimpin, yakni metode *interview* yang dilakukan dengan membawa pedoman yang hanya merupakan garis besar tentang hal-hal yang akan ditanyakan. Indikator dalam penelitian ini adalah daya tangkap, keandalan, perhatian, jaminan, kemampuan fisik. Wawancara terpimpin ini ditujukan kepada Pimpinan PT. BPRS Kotabumi untuk mengetahui pengelolaan dan pengarahan karyawan dalam melayani nasabah pada PT. BPRS Kotabumi, dan ditujukan kepada karyawan *front office* untuk mengetahui pelayanan terhadap nasabah pada PT. BPRS Kotabumi. Kemudian ditujukan kepada beberapa nasabah untuk mengetahui kepuasan nasabah PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara.

2. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal yang berupa catatan, buku teori, dan dokumen *Standar Operasional Prosedur* (SOP).¹⁰ Metode dokumentasi ialah teknik pengumpulan data dengan mempelajari catatan-catatan mengenai data pribadi responden, seperti yang dilakukan oleh seorang psikolog dalam meneliti perkembangan seorang klien melalui catatan pribadinya.¹¹

Pada penelitian ini metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan analisis kualitas pelayanan *front office* terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara. Dokumentasi yang dikumpulkan meliputi

¹⁰ Cholid Narbuko dan Abu Achmadi, 83.

¹¹ Abdurrahmat Fathoni, *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*, 112.

brosur, buku pedoman *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dan dokumen yang berhubungan dengan objek yang diteliti.

3. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian, data tersebut dapat diamati oleh peneliti.¹² Observasi yang dilakukan adalah observasi nonpartisipan dimana pengamat tidak langsung terlibat pada situasi yang sedang diamati. Dengan kata lain, pengamat tidak berinteraksi atau mempengaruhi objek yang diamati.¹³ Dalam hal ini, peneliti mengamati tentang kualitas pelayanan karyawan *front office* terhadap kepuasan nasabah pada PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara.

D. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan data lainnya, sehingga dapat mudah difahami dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain.¹⁴ Analisis data yang digunakan adalah analisa data kualitatif dengan cara berfikir induktif, karena data yang diperoleh berupa keterangan-keterangan dalam bentuk uraian. Kualitatif adalah prosedur penelitian yang

¹² Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi, Kebijakan, Publik, Komunikasi, Manajemen, dan Pemasaran* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), 143.

¹³ Hamid Darmadi, *Dimensi-dimensi Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial* (Bandung: Alfabeta, 2013), 199.

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 244.

menghasilkan data deskriptif yaitu sumber dari tertulis atau ungkapan tingkah laku yang diobservasikan dari manusia.¹⁵

Cara berfikir induktif, yaitu suatu cara berfikir yang berangkat dari fakta-fakta yang khusus dan konkrit, peristiwa konkrit. Kemudian dari fakta atau peristiwa yang khusus dan konkrit tersebut ditarik secara generalisasi yang mempunyai sifat umum.¹⁶

Berdasarkan keterangan di atas, maka dalam menganalisis data, peneliti menggunakan data yang telah diperoleh kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan cara berfikir induktif yang berangkat dari informasi mengenai analisis kualitas pelayanan *front office* terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara, sebagai fakta-fakta khusus untuk ditelaah berdasarkan teori-teori secara umum yang ada.

¹⁵ Burhan Ashafa, *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 16.

¹⁶ Sutrisno Hadi, *Metodologi Reseach I* (Yogyakarta: Yayasan Penerbit Psikologi UGM, 1984), 40.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Tempat Penelitian

1. Sejarah Berdirinya PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara

PT BPRS Kotabumi merupakan bentuk investasi penanaman modal oleh pemerintah Kabupaten Lampung Utara dalam bentuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) di bidang jasa perbankan. BUMD ini mulai beroperasi pada tanggal 29 Juli 2008 diresmikan oleh Gubernur Lampung yang pada saat itu dijabat oleh Drs. Syamsurya Ryacudu dengan modal sebesar Rp.15.000.000.000. Modal yang sudah disetor kepada PT. BPRS Kotabumi per Desember 2015 adalah sebesar Rp.10.525.000.000 (sepuluh miliar lima ratus dua puluh lima juta rupiah) berdasarkan persentase pemilikan saham, maka pemerintah kabupaten Lampung Utara merupakan Pemilik Saham Pengendali (PSP) karena memiliki 99,76% dari koperasi serai serumpun memiliki 0,24% dari total seluruh PT. BPRS Kotabumi.¹

Setelah sembilan tahun beroperasi PT. BPRS Kotabumi semakin maju dan berkembang. Berdasarkan data yang ada bahwa perseroan berhasil menghimpun dana masyarakat dari berbagai kalangan yang berada di Provinsi Lampung, Sumatra Barat, Sumatra Selatan, Bangka Belitung.

¹ Dokumentasi (PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara, 2020).

Produk yang menjadi andalan untuk menghimpun dana adalah produk deposito dengan Bagi hasil yang sangat tinggi.

Pelaksanaan kegiatan operasional berdasarkan surat perizinan:

- a. Peraturan daerah No. 2 Tahun 2007 Tentang perusahaan daerah bank perkreditan rakyat syariah (PD. BPRS) Kotabumi.
- b. Keputusan Gubernur Bank Indonesia No: 10/50/KEP.GBI/DpG/2008 tentang pemberian izin usaha PD. BPRS Kotabumi.
- c. Peraturan daerah No. 7 Tahun 2009 Tentang perubahan peraturan daerah Kabupaten Lampung Utara No. 2 tahun 2007 tentang perusahaan daerah bank perkreditan rakyat syariah (PD. BPRS) Kotabumi.
- d. Keputusan Gubernur Bank Indonesia No: 13/6/KEP.PBI/2011 Tanggal 29 November 2011 tentang penetapan penggunaan izin usaha PD. BPRS Kotabumi menjadi PT. BPRS Kotabumi.

Kantor pusat PT. BPRS Kotabumi terletak di Jl. Soekarno Hatta No. 181 Kotabumi Lampung Utara. Pada saat ini PT. BPRS Kotabumi memiliki dua kantor cabang yaitu Kantor Cabang Bandar Lampung yang terletak di Jl. Zainal Abidin Pagar Alam No. 25D Gedong Meneng dan Kantor Cabang Panaragan yang terletak Di Jl. Brawijaya Panaragan Tulang Bawang Barat. Selain itu PT. BPRS Kotabumi juga memiliki Kantor Kas Bukit Kemuning yang terletak di Jl. Sumberjaya Lingkungan 4 No. 33 Bukit Kemuning.²

² Dokumentasi.

2. Visi & Misi PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara

a. Visi

Visi PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara yaitu “menjadi bank syariah yang dapat berdaya saing serta berpartisipasi dalam membangun daerah untuk menuju kemakmuran dan kesejahteraan umat.”

b. Misi

Misi PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara yaitu sebagai berikut:

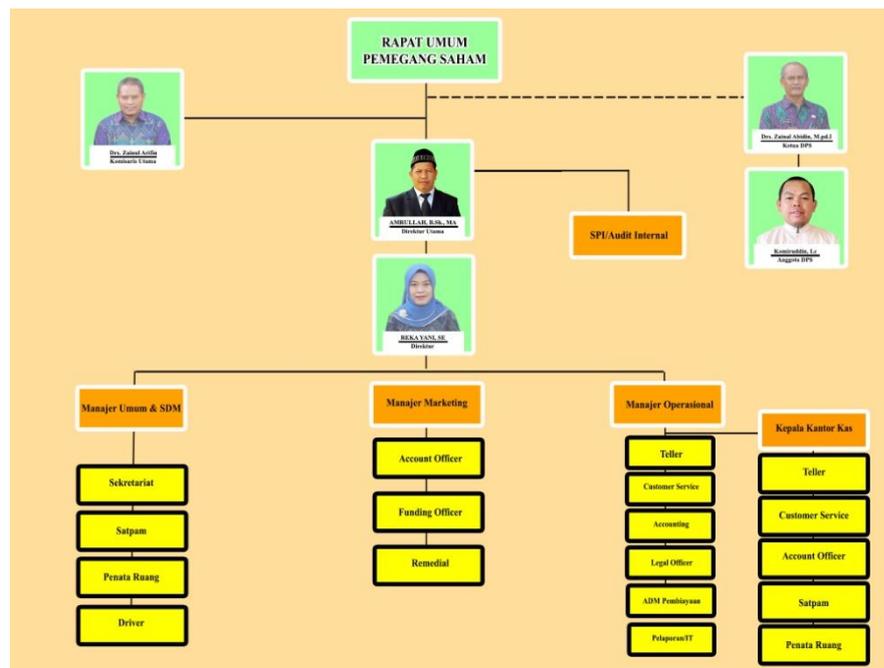
- 1) Berpartisipasi dalam membangun daerah, memberikan pelayanan dan jasa perbankan dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.
- 2) Mengajak seluruh masyarakat untuk menghindari praktik pelepas uang (*rentenir*).
- 3) Mengajak masyarakat untuk meningkatkan persatuan dan kesatuan (*Ukhuwwah Islamiyah*) meningkatkan taraf ekonomi serta mengajak mereka untuk bersama mengembangkan ekonomi Islam untuk mewujudkan masyarakat yang makmur dan sejahtera.³

³ Dokumentasi.

3. Struktur Organisasi PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara

Organisasi PT. BPRS Kotabumi secara skema dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:⁴

Gambar 4.1
Struktur Organisasi PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi



Keterangan:

- Drs. Zainal Abidin, M.pd.I (Ketua DPS)
- Drs. Zainal Arifin (Komisaris Utama)
- Komiruddin (komisaris)
- Amrullah, M.Sh., MA (Direktur Utama)
- Rikayani, SE (Direksi)⁵

⁴ Dokumentasi.

⁵ Dokumentasi.

4. Standar Operasional Prosedur (SOP)

a. *Customer service*

1) Sikap

Sikap *customer service* yaitu harus tersenyum saat melayani nasabah, mengucapkan salam, memperkenalkan diri, menawarkan bantuan kepada nasabah, kemudian *customer service* menanyakan nama nasabah. Setelah semua dilakukan selama melayani nasabah dan diakhiri dengan mengucapkan terimakasih, mengucapkan salam.

2) Penampilan

Penampilan *customer service* saat bekerja yaitu menggunakan pakaian seragam dan atribut sesuai kebutuhan, rapi dan bersih. Memakai tata rias seperti bedak, lipstik dengan rapi dan tidak berlebihan, memakai jilbab sesuai standar penampilan, bersih, rapi, dan sederhana. Menggunakan tanda pengenal di dada sebelah kiri dan mudah terbaca oleh nasabah, selama jam kerja dan pelayanan menggunakan sepatu tertutup berwarna hitam dan menggunakan kaos kaki.

3) *Skill*

Kemampuan *customer service* saat melayani yaitu menanggapi permintaan buka rekening nasabah, mengetahui kebutuhan nasabah, menjelaskan produk penyaluran setelah nasabah memutuskan pilihan.⁶

⁶ Dokumentasi.

b. *Teller*

1) Sikap

Teller saat melayani nasabah dimulai dari berdiridan memanggil nomor antrean lalu tersenyum mengucapkan salam. Sama dengan yang dilakukan *customer service*, *teller* memperkenalkan diri, menawarkan bantuan, meminta nomor antrean nasabah, menanyakan nama nasabah, berdiri dan duduk saat melakukan penginputan, nada berbicara ramah, sopan, dan antusias, fokus terhadap nasabah dan transaksi, mengucapkan terimakasih di akhir melayani nasabah, mengucapkan salam, setelah melayani nasabah, dan berdiri.

2) Penampilan

a) Petugas wanita

Mengenakan pakaian seragam dan atribut sesuai kebutuhan rapi dan bersih, memakai tata rias seperti bedak, lipstik dengan rapi dan tidak berlebihan. Memakai jilbab sesuai standar penampilan, bersih, rapi, dan sederhana, menggunakan tanda pengenal di dada sebelah kiri dan mudah terbaca oleh nasabah. Selama jam kerja dan pelayanan menggunakan sepatu tertutup berwarna hitam, dan menggunakan kaos kaki.

b) Petugas laki-laki

Mengenakan pakaian seragam dan atribut sesuai kebutuhan rapi dan bersih, wajah segar, rambut pendek, tersisir rapi, menggunakan tanda pengenal di dada sebelah kiri dan

mudah terbaca oleh nasabah. Selama jam kerja dan pelayanan menggunakan sepatu tertutup berwarna hitam, dan menggunakan kaos kak berwarna hitam.

3) *Skill*

Melayani nasabah harus memenuhi standar yaitu waktu maksimal 15 menit, ketelitian saat melayani nasabah, menggunakan dua tangan saat mengambil uang atau kertas pembayaran, mengajak nasabah menghitung uang bersama-sama.⁷

c. *Security* (satpam)

1) Sikap

Berdiri tegap, tersenyum, posisi di samping pintu, membantu nasabah yang memerlukan bantuan, sopan, antusias, mengawasi area parkir teras gedung, membantu nasabah dengan mengarahkan kepada *customer service* berada di kursi tunggu nasabah, membuka dan menutup pintu masuk bank, membuka pintu untuk nasabah dengan sopan, membantu memberikan nomor antrean, mengarahkan atau menjelaskan tempat yang akan dituju nasabah, dan membuka pintu untuk nasabah yang telah selesai.

2) Penampilan

Memakai atribut lengkap, mengenakan sepatu seragam *security*, bersih, rambut pendek, segar dan rapi.

⁷ Dokumentasi.

3) *Skill*

Menyambut nasabah dengan salam, membukakan pintu, mempersilahkan masuk dan menawarkan bantuan, mengarahkan nasabah secara jelas, membukakan pintu saat nasabah meninggalkan bank, mengucapkan salam dan terimakasih.⁸

B. Hasil Penelitian

1. Pelayanan *Front Office* Kepada Nasabah PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara

Diana, selaku *teller* mengatakan bahwa *teller* harus berpenampilan rapi dan bersih. Selain itu, *teller* harus sopan dan ramah terhadap nasabahnya. Pada saat melayani nasabah dalam keadaan tenang tidak terburu-buru, dan sopan santun dalam bersikap, serta berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.⁹

Dalam melayani nasabah kiat-kiat yang dilakukan yaitu berdiri dan memberikan salam ketika nasabah datang, dengan sikap yang ramah, lembut, sopan, selalu tersenyum, memberikan pelayanan dengan wajah ceria, dan memberikan pelayanan dengan cepat dan akurat. Dalam menghadapi nasabah yang komplain yaitu dengan menanggapi nasabah secara ramah serta mencari solusi dari permasalahan nasabah sehingga masalah nasabah tersebut bisa teratasi. Langkah yang harus dilakukan guna meningkatkan pelayanan untuk menciptakan kepuasan nasabah yaitu memberikan pelayanan semaksimal mungkin sesuai SOP PT. BPRS

⁸ Dokumentasi.

⁹ Diana, *Teller* PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara, 11 Desember 2019.

Kotabumi melayani sepenuh hati dan menjaga untuk tidak sampai mengecewakan nasabah.¹⁰

Lebih lanjut, berdasarkan wawancara dengan Astriana Sari selaku *customer service* di PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara dapat diketahui bahwa *customer service* harus berpenampilan rapi dan bersih, yaitu pakaian yang dikenakan tidak kusut, tidak kedodoran atau kekecilan, tidak ada yang sobek dan semua kancing tidak ada yang lepas. Pakaian yang dikenakan terlihat licin, warnanya masih terlihat jelas, dan tidak ada noda pakaian.¹¹

Customer service harus menggunakan baju dan celana sepadan dengan kombinasi yang menarik, tidak kumal dan baju sesuai dengan seragam yang telah ditetapkan oleh bank. Setiap bank memiliki atauran kepada karyawannya untuk mengenakan seragam. *Customer service* juga harus memiliki percaya diri yang tinggi, tidak minder, mempunyai inisiatif, teliti, cermat, rajin, jujur, serius, hati-hati dan mempunyai rasa tanggung jawab. Selalu merasa tenang disaat mengerjakan sesuatu dan mempunyai potensi dan kemampuan yang memadai. Mampu menetralisasi ketegangan yang muncul di dalam melayani nasabah.¹²

Customer service harus sopan dan ramah terhadap nasabahnya, tidak marah pada saat nasabah belum mengerti apa yang telah dijelaskan maka *customer service* menjelaskan kembali dengan bahasa yang nasabah

¹⁰ Diana.

¹¹ Astriana Sari, *Customer Service* PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara, 11 Desember 2019.

¹² Astriana Sari.

pahami dan tetap sabar dalam melayani nasabah. Karyawan bank harus menjalin keramahan dan keakraban kepada nasabah, agar nasabah merasa senang dan nyaman. Melayani nasabah dalam keadaan tenang tidak terburu-buru, tunjukkan sikap menghormati sekaligus berusaha memahami nasabah agar nasabah lebih jelas dengan apa yang disampaikan karyawan.¹³

Berkomunikasi dengan nasabah harus berbicara dengan bahasa yang baik dan benar, suara yang digunakan harus jelas, mudah dipahami oleh nasabah, dan tidak menggunakan bahasa yang sulit dipahami dan dimengerti. *Customer service* harus memiliki semangat yang tinggi dalam melayani nasabahnya, seorang *customer service* harus menunjukkan pelayanan yang baik dengan memahami keinginan dan kemauan nasabah. Pelayanan tersebut dilakukan dengan penuh antusias, bergairah dan penuh semangat seolah-olah mereka sangat tertarik dengan keinginan dan harapan nasabah.¹⁴

Kiat-kiat yang dilakukan ketika nasabah datang yaitu dengan berdiri dan memberikan salam, kemudian mempersilahkan nasabah duduk, menanyakan nama nasabah, lalu menawarkan bantuan kepada nasabah, mendengarkan baik-baik dan tidak menyela ketika nasabah sedang berbicara. Kemudian bersikap ramah dan sopan saat melayani nasabah. Terima dan dengarkan keluhan nasabah dengan baik, menunjukkan rasa

¹³ Astriana Sari.

¹⁴ Astriana Sari.

empati, lalu menanggapi keluhan nasabah dengan sigap dan memberikan solusi yang tepat sesuai keluhan nasabah tersebut.¹⁵

Andri, selaku *security*, mengatakan bahwa pelayanan di PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara harus berpakaian sopan, rapih, wangi dan sesuai dengan seragam yang telah ditetapkan oleh bank. *Security* juga harus bersikap tenang, hormat serta dapat mendengarkan dengan baik setiap pertanyaan yang diajukan oleh nasabah. *Security* tidak boleh menyela pembicaraan nasabah apabila nasabah belum selesai berbicara. Bertutur kata dengan baik dan benar artinya dalam berkomunikasi setiap petugas *security* dituntut menggunakan bahasa yang baik dan dapat dengan mudah dipahami oleh nasabah. *Security* harus menyapa dengan lembut dan berusaha menyambut nasabah yang datang. Selain itu, *security* harus memiliki sikap percaya diri yang tinggi, bersikap akrab dengan nasabah dengan penuh senyuman.¹⁶

Selain itu, Dedi (*security*) menjelaskan bahwa dapat menggunakan prinsip 5S yaitu senyum, sapa, salam, sopan dan santun. Lalu melakukan pengamanan di luar ruangan maupun di dalam ruangan, dan menanyakan keperluan nasabah lalu membantu nasabah apabila diperlukan. Ketika nasabah datang melakukan komplain, beliau mengarahkan nasabah untuk ke bagian *customer service* lalu berkonsultasi dengan permasalahan yang dihadapi. Langkah yang dilakukan yaitu melayani nasabah dengan ramah,

¹⁵ Astriana Sari.

¹⁶ Andri, *Security* PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara, 11 Desember 2019.

sopan serta memberikan pengarahan yang lebih maksimal sehingga nasabah tidak merasa bingung pada saat akan bertransaksi di bank.¹⁷

Adapun hasil wawancara dengan Rikayani selaku direktur, mengenai pelayanan *front office* mengungkapkan bahwa, pelayanan merupakan tugas yang paling penting dan harus diutamakan. Hal ini dikarenakan kondisi bisnis kompetitif dalam artian produk yang diberikan oleh perbankan intinya sama, yang membedakan adalah pelayanan yang diberikan. *Front office* memegang pelayanan penting sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *Public Relation*. *Front office* bank dalam melayani nasabahnya selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah ataupun nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank dengan berbagai cara.¹⁸

Pada BPRS Kotabumi, suatu pelayanan tidak hanya menjadi tugas *front office* saja. Pada prinsipnya semua atau seluruh pegawai bank mulai dari *cleaning service* sampai direktur utama bank bertanggung jawab dalam hal pelayanan. Selain itu, *front office* juga harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etika pelayanan, pengenalan produk, dan dasar-dasar lainnya.¹⁹

Pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika petugas *front office* dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang dihadapinya, termasuk kemampuan menguasai

¹⁷ Dedi, *Security*, PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara, 11 Desember 2019.

¹⁸ Rikayani, Direktur PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara, 11 Desember 2019.

¹⁹ Rikayani.

produk PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara. Petugas *front office* mempunyai tugas yaitu diantaranya sebagai penerima tamu, melayani setiap nasabah yang datang bertransaksi ke PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara dengan sopan, ramah, tenang, dan menyenangkan.²⁰

Front office juga bertugas sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi, artinya memberikan informasi mengenai produk-produk yang ada di PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara, serta menjawab pertanyaan nasabah mengenai kelebihan dari produk PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara.²¹

Front office juga bertugas sebagai orang yang selalu berhubungan dengan nasabah dan memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara nasabah dan PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara. Memberi kemudahan informasi kepada nasabah, baik menampung keluhan, keberatan, ataupun konsultasi.²²

Selanjutnya, pemberian kebijakan guna menciptakan pelayanan di PT. BPRS Kotabumi yaitu berkaitan dengan kualitas pelayanan *front office* untuk melayani nasabah sudah ada standar operasional prosedur (SOP), seperti sikap, penampilan, dan skill agar nasabah merasa puas dan nyaman dalam melakukan transaksi di bank karena tingkat kualitas pelayanan sangat berpengaruh besar terhadap *image* bank. Lalu mengarahkan karyawan dalam menjaga kualitas pelayanan terhadap nasabah dengan cara

²⁰ Rikayani.

²¹ Rikayani.

²² Rikayani.

melakukan evaluasi setiap 2 minggu sekali untuk melihat kesesuaian pelayanan yang diberikan karyawan sesuai standar operasional prosedur. Kemudian setiap pagi hari karyawan PT. BPRS kotabumi wajib mengikuti *briefing* untuk mengevaluasi kinerja karyawan agar memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah sesuai SOP.²³

Pelayanan yang diberikan PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara telah memenuhi dasar-dasar pelayanan prima. Seperti kinerja petugas terhadap nasabah, yaitu mengucapkan salam, menanyakan nama, menanyakan keperluan nasabah, dan memberikan informasi kepada nasabah dengan sikap sopan, ramah dan menggunakan bahasa yang baik dan benar serta mudah dipahami.²⁴

Ketika ada nasabah yang komplain, maka sikap yang harus dilakukan oleh *front office* Bank yaitu tidak ikut terpancing emosi, diusahakan petugas *front office* untuk bersikap tenang dalam melayani nasabahnya dengan diajak bicara dengan keadaan tenang serta memberikan pengertian kepada nasabah serta mendengarkan keluhan nasabah tersebut dan memberikan arahan ataupun informasi yang jelas kepada nasabahnya. Hal ini yang dilakukan petugas memungkinkan nasabah akan merasa senang saat dilayani dan mendapatkan informasi yang pasti yang disampaikan oleh petugas *front office*.²⁵

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh peneliti, dapat diketahui bahwa *responsiveness* (daya tangkap) kinerja *teller* dalam

²³ Rikayani.

²⁴ Rikayani.

²⁵ Rikayani.

membantu nasabah dilakukan dengan menginformasikan kapan jasa akan diberikan kepada nasabah dan menginformasikan seluruh informasi yang diperlukan nasabah. *Reliability* (keandalan) karyawan dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan segera. Berkomunikasi kepada nasabah, memahami masalah nasabah dengan baik dan memperhatikan kepentingan nasabah, juga memahami kebutuhan nasabah, bersikap ramah, lembut, senyum, tidak marah-marah dan tidak mudah tersinggung dengan apa yang dikatakan nasabah sebagai wujud *empaty*. Karyawan juga memiliki pengetahuan tentang tugas-tugasnya dan memiliki sikap adil kepada para nasabah dengan memberikan pelayanan berdasarkan urutan antrian *assurance*. Tidak berdebat dengan nasabah serta selalu menjaga kesopanan, keramahan, dalam melayani nasabah. Dalam menjaga penampilan karyawan selalu berbusana bersih dan rapi, sopan serta selalu berpenampilan menarik merupakan salah satu dari *tangibles* (kemampuan fisik).²⁶

Pada *customer service*, *responsiveness* (daya tangkap) *customer service* memberikan bantuan kepada nasabah, memberikan pelayanan dengan cepat dan selalu menginformasikan kapan jasa akan diberikan kepada nasabah. *Reliability* (keandalan) karyawan memberikan pelayanan dengan segera, memberikan pelayanan dengan akurat dan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang diberikan oleh bank. *Empaty* (perhatian) karyawan dalam berkomunikasi dengan nasabah dapat

²⁶ Observasi, 11 Desember 2019.

memahami masalah nasabah dengan baik, karyawan menunjukkan sikap ramah, lembut, tidak marah-marah dan tidak mudah tersinggung dengan apa yang dikatakan oleh nasabah. *Assurance* (jaminan) karyawan memiliki pengetahuan yang luas tentang tugasnya, memiliki sikap adil dalam memberikan pelayanan sesuai antrian nasabah, tidak berdebat dengan nasabah dan menjaga kesopanan serta keramahan dalam melayani nasabah. *Tangibles* (kemampuan fisik), penampilan karyawan selalu berbusana bersih dan rapi, berbusana sopan serta selalu berpenampilan menarik.²⁷

Pada *security*, untuk fasilitas fisik perusahaan aman dari tindakan kejahatan, *security* membukakan pintu setiap nasabah yang akan masuk kebank menyambut dengan ramah serta menanyakan keperluan setiap nasabah. *Security* memberikan slip isian sesuai dengan kebutuhan nasabah lalu memberikan salam, menyapa kepada setiap nasabah yang datang ke bank dan mengawasi atau menjaga keamanan kendaraan nasabah yang terparkir. Namun, *security* tidak memberikan nomor antrian kepada nasabah dan tidak membantu nasabah dalam memarkirkan kendaraannya.²⁸

Petugas *front office* selalu bersikap ramah. Setiap karyawan, terutama *customer service* dan *teller* melayani nasabahnya dengan sikap yang ramah agar nasabah tersebut merasakan kenyamanan ketika melakukan aktivitas yang berhubungan dengan perbankan seperti pembukaan rekening baru, konsultasi tentang produk, keluhan dan lain-lain. Nasabah diperlakukan sebagai tamu istimewa yang harus diterima,

²⁷ Observasi.

²⁸ Observasi.

dilayani, dihormati dan dipuaskan harapan dan kebutuhannya. Selain itu karyawan bank menyapa nasabah yang baru datang dengan sikap ramah dan penuh rasa hormat, mempersilahkan nasabah untuk menunggu atau duduk apabila terjadi antrian. Serta mendengarkan semua kebutuhan nasabah secara ramah, sopan, dan menggunakan tata bahasa yang baik agar tidak menyinggung perasaan nasabah. Bersikap sabar dalam memberikan pelayanan terkait informasi yang dibutuhkan nasabah, melayani nasabah dengan sungguh-sungguh.²⁹

2. Kepuasan Nasabah terhadap Layanan yang Diberikan Oleh *front office* PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara

Atribut yang dapat memuaskan nasabah di antaranya: 1) tersedia karyawan yang baik, 2) tersedia sarana prasarana, 3) bertanggung jawab, 3) mampu berkomunikasi dan melayani secara cepat dan tepat, 4) memberikan jaminan kerahasiaan, dan 5) berusaha memahami kebutuhan pelanggan mampu memberikan kepercayaan.³⁰

Menurut Ayu Permatasari, pelayanan yang diberikan cukup memuaskan, dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam melayani nasabahnya, yaitu pada saat memberikan informasi yang mudah dipahami dalam proses pembukaan rekening tabungan dengan bersikap ramah dan sopan, namun sangat disayangkan waktu proses yang diberikan saat pembukaan rekening tabungan cukup lambat.³¹

²⁹ Observasi.

³⁰ Kasmir, *Kewirausahaan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006), 285.

³¹ Ayu Permatasari, Nasabah PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara, 12 Desember 2019.

Kemudian dengan nasabah lainnya, yaitu Nurul, mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan bagus dengan bahasa yang sopan baik pelayanan yang diberikan *customer service* maupun pelayanan yang diberikan *teller*, akan tetapi salah satu petugas pelayanan bagian teller menunjukkan raut wajah yang kurang bersahabat, serta beliau kurang paham ketika petugas pelayanan memberikan arahan kepada beliau saat berinteraksi. Beliau mengatakan bahwa seorang petugas bank seharusnya memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh nasabahnya.³²

Nasabah lain, yaitu Yanti mengatakan bahwa *front office* di PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara sudah maksimal dalam memberikan pelayanan seperti proses pembukaan rekening tabungan melayani nasabah bermasalah, maupun yang lainnya. Meskipun terkadang petugas *front office* lambat dalam memberikan pelayanan, hal tersebut dapat dimaklumi karena banyaknya nasabah yang dilayani. Beliau mengungkapkan bahwa beliau sangat puas untuk bertransaksi di PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara. Beliau juga sangat senang dengan pelayanan yang diberikan *front office* karena petugas yang melayaninya sangat ramah, baik, sopan, dan mengerti keluhan yang diungkapkannya.³³

³² Nurul, Nasabah PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara, 12 Desember 2019.

³³ Yanti, Nasabah PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara, 12 Desember 2019.

Salah satu nasabah, yaitu Ahmad mengatakan bahwa sebenarnya pelayanannya sudah cukup baik mulai pelayanan yang diberikan pada saat masuk, yaitu pelayanan yang diberikan oleh satpam, dengan menyapa Selamat Siang, dan menanyakan keperluannya apa, lalu mengarahkan nasabah seperti jika ingin melakukan setor tunai maka nasabah akan diarahkan untuk mengisi slip setoran lalu selanjutnya diberi nomor antrian. Satpam meminta untuk menunggu sampai nomor antrian dipanggil selanjutnya baru bisa bertransaksi di *teller*. Begitupun sebaliknya jika ingin melakukan pembukaan rekening juga, petugas pun sangat ramah berpenampilan menarik, tidak berlebihan mampu memahami keluhan nasabahnya serta memberikan umpan balik yang dapat dengan mudah dipahami oleh nasabahnya.³⁴

Kemudian nasabah bernama Anisa mengatakan bahwa ketika beliau pernah mengalami kesulitan, beliau dibantu menyelesaikan masalah serta keluhannya. Beliau juga mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan *front office* pada bagian *customer service* sangat ramah dan sopan. *Customer service* juga memberikan pelayanan yang maksimal dengan memberikan pelayanan dari awal hingga selesai. Beliau mengungkapkan bahwa *customer service* di PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara sangat tanggap dalam menjawab keluhan yang beliau utarakan dengan memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami, dan beliau juga mengatakan proses meskipun cukup lambat,

³⁴ Ahmad, Nasabah PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara, 12 Desember 2019.

tetapi beliau memaklumi karena banyaknya nasabah yang meminta pelayanan, sehingga beliau tetap merasa senang.³⁵

Salah satu nasabah, yaitu Wahyu, mengungkapkan bahwa selama menabung di PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara diperlakukan sangat baik oleh petugasnya, beliau juga mengungkapkan bahwa selama menabung dan memiliki rekening di PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara apabila terjadinya masalah dengan tabungannya terutama pada saat melakukan transaksi, petugas dengan cepat dan tanggap dalam melakukan pekerjaannya.³⁶

Wawancara dengan Rianto selaku nasabah, beliau mengungkapkan bahwa selama menjadi nasabah PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara beliau diperlakukan sangat baik oleh petugas baik petugas *customer service* maupun petugas *teller*. Jika terjadi masalah dalam pencairan dana petugas *customer service*, maupun petugas *teller* senantiasa melayani beliau dengan sabar sampai dana tercairkan dengan penuh rasa bertanggungjawab sebagai seorang petugas.³⁷

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dipaparkan dapat diketahuibahwa layanan suatu bank mempunyai peran penting terhadap kepuasan nasabah. Mengenai pelayanan *Front Office* Kepada Nasabah PT. BPRS Kotabumi

³⁵ Anisa, Nasabah PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara, 12 Desember 2019.

³⁶ Wahyu, Nasabah PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara, 12 Desember 2019.

³⁷ Rianto, Nasabah PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara, 12 Desember 2019.

Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara dapat dilihat dari sisi *responsiveness* (daya tangkap), *reliability* (keandalan), *empathy* (perhatian), *Assurance* (jaminan), dan *tangibles* (kemampuan fisik).

a. *Responsiveness* (daya tangkap)

1. *Teller*

Dalam hal *responsiveness*, kinerja *teller* dalam membantu nasabah sudah cukup baik dengan selalu memberikan pelayanan kepada nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat.

2. *Customer Service*

Responsiveness, customer service sudah cukup baik dalam membantu nasabah yaitu dengan selalu menginformasikan kapan jasa akan diberikan kepada nasabah. Memperlakukan nasabah dengan baik dengan wajah ceria, sikap yang lemah lembut.

3. *Security*

Selanjutnya, *security* kurang dalam memperhatikan tempat parkir nasabah, tidak membantu nasabah sehingga dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah sangatlah kurang baik.

Hal di atas sejalan dengan pendapat Malayu Hasibuan yang mengatakan bahwa keramahan dalam pelayanan maksudnya seperti dalam pelayanannya itu harus dengan baik dalam berbahasanya, manis dalam tutur kata dan sikapnya. Pelayanan dilakukan dengan wajah ceria, wajar dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan. Pelayanan

yang kurang di berikan dalam hal membatu nasabah dalam memarkirkan kendaraan. Jadi nasabah kurang merasa puas atas pelayanan satpam.³⁸

b. *Reliability* (keandalan)

1. *Teller*

Kinerja *teller* pada bagian kecepatan dan ketepatan dapat dilihat dari *reliability* (keandalan). *Reliability* dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dilakukan dengan segera, kemudian pelayanan yang diberikan sudah akurat. Waktu layanan yang diberikan oleh *teller* sesuai dengan yang disosialisasikan, karena karyawan ditekankan untuk mengikutiprosedur yang ada di bank.

2. *Customer Service*

Kinerja *customer service* dari kecepatan dan ketepatan dapat dilihat dari *reliability* (keandalan), karyawan dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan segera tanpa menunda-nunda waktu. Bahkan salah satu faktor yang menjadi pembeda bank-bank lain yaitu dari segi layanan, meskipun jam. Istirahat (12.00-13.00 WIB) masih memberikan layanan dan untuk jam tutup layanannya sampai jam 16.00 WIB.

2. *Security*

Selanjutnya, kinerja *security* kecepatan dan ketepatan masih kurang karena *security* tidak membantu nasabah dalam memarkirkan kendaraannya. Sehingga nasabah melakukannya tanpa di bantu dengan *security* yang ada di bank.

³⁸ Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, 153.

Hal di atas sejalan dengan pendapat Tjiptono yang mengatakan bahwa pelayanannya itu harus dengan baik dalam berbahasanya, manis dalam tutur kata dan sikapnya. Pelayanan dilakukan dengan wajah ceria, wajar dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan. Sehingga nasabah akan merasa lebih nyaman dan lebih setia kepada bank.³⁹

c. *Empathy* (empati)

1. *Teller*

Pada bagian *empathy*, *teller* sudah cukup baik dalam berkomunikasi kepada nasabah, *teller* juga dapat memahami masalah nasabah dengan baik. Lalu dalam hal memperhatikan kepentingan nasabah sudah cukup baik, *teller* juga dapat memahami kebutuhan nasabah dengan baik. Selain itu, bersikap ramah, lembut, senyum, tidak marah-marah.

2. *Customer Service*

Customer service dalam berkomunikasi dengan nasabah sudah cukup baik yaitu dengan memahami masalah nasabah, menunjukkan sikap ramah, lembut, tidak marah-marah dan tidak mudah tersinggung saat memberikan penjelasan kepada nasabah tentang produk yang ada di bank dengan jelas. Memberikan pelayanan kepada siapapun tidak peduli dari kalangan menengah ke atas maupun menengah ke bawah semua diberikan pelayanan yang baik menurut standar BPRS Kotabumi.

³⁹ Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality dan Satisfaction*, 123

3. *Security*

Selanjutnya kinerja *security* berkaitan dengan keramahan, *security* selalu membukakan pintu setiap nasabah yang akan masuk ke bank menyambut dengan ramah serta menanyakan keperluan setiap nasabah. Hal itu menunjukkan pelayanan yang diberikan sudah cukup baik.

Hasil penelitian di atas, bahwa salah satu contoh pelayanan yang adil adalah dalam hal antrean. Ketika memberikan pelayanan kepada nasabah secara tertib dan berurutan, mengutamakan nasabah yang lebih awal datang dan yang sedang dilayani. Antrean diberikan berdasarkan urutan antrean yang telah ada sehingga yang datang terakhir tidak diberikan pelayanan terdahulu karena harus sesuai dengan nomor antrean.

d. *Assurance* (jaminan)

1. *Teller*

Kinerja *teller* dari sisi keadilan dapat dilihat dari *assurance* (jaminan). *Assurance*, dalam menyelesaikan tugasnya sudah cukup baik memiliki pengetahuan yang tugas-tugasnya, memiliki sikap adil kepada para nasabah memberikan pelayanan berdasarkan urutan antrian, *teller* tidak berdebat dengan nasabah serta selalu menjaga kesopanan, keramahan, dalam melayani nasabah.

2. *Customer Service*

Kinerja *customer service* dalam keadilan dapat dilihat dari *assurance* (jaminan), yang memiliki sikap adil dalam memberikan

pelayanan sesuai antrian nasabah, tidak berdebat dengan nasabah dan menjaga kesopanan serta keramahan dalam melayani nasabah.

3. *Security*

Selanjutnya, kinerja *security* dalam hal keadilan, selalu memberikan slip isian sesuai dengan kebutuhan nasabah lalu memberikan salam, menyapa kepada setiap nasabah yang datang ke bank dan mengawasi atau menjaga keamanan kendaraan nasabah yang terparkir.

Hasil penelitian di atas, bahwa dalam hal kecepatan dan ketepatan, artinya pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus cepat, baik dan benar. Sehingga nasabah tidak akan merasa menunggu lama dan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

e. *Tangibles*

1. *Teller*

Kinerja *teller* dari sisi etika dapat dilihat dari *tangibles* (kemampuan fisik), *teller* menjaga penampilan dengan selalu berbusana bersih dan rapi, sopan serta selalu berpenampilan menarik.

2. *Customer Service*

Kinerja *customer service* dalam etika dapat dilihat dari *tangibles* (kemampuan fisik) *customer service* selalu menjaga penampilannya dengan berbusana bersih, rapi, sopan, serta selalu berpenampilan menarik agar nasabah menjadi nyaman dalam berkomunikasi dengan *customer service*.

3. *Security*

Selanjutnya, kinerja *security* mengenai etika, yaitu *security* selalu berpenampilan rapi dan sopan, serta dalam berkomunikasi dengan nasabah selalu bernada halus tanpa menyinggung perasaan nasabah.

Hasil penelitian di atas, bahwa pelayanan dan etika bank sangat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun bank-bank saingan. Pelayanan dan etika juga merupakan daya penarik bagi (calon) nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antar sesama bank.

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara sudah cukup baik dengan bahasa yang sopan baik pelayanan yang diberikan *customer service* maupun pelayanan yang diberikan *teller*. Pada PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara, suatu bentuk pelayanan kepada nasabah sangatlah diutamakan, yaitu dengan berpenampilan menarik dengan penampilan yang tidak berlebihan, sehingganya nasabah akan merasa nyaman saat diberikan pelayanan oleh petugas, hal ini pula sangat berdampak positif bagi Ahmad yang merasa sangat nyaman ketika bertransaksi setor tunai maupun saat mendatangi petugas *front office*.

Petugas *front office* selalu bersikap ramah. Setiap karyawan, terutama *customer service* dan *teller* melayani nasabahnya dengan sikap yang ramah

agar nasabah tersebut merasakan kenyamanan ketika melakukan aktifitas yang berhubungan dengan perbankan seperti pembukaan rekening baru, konsultasi tentang produk, keluhan dan lain-lain.

Petugas *front office* pada PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara selalu memperlakukan nasabah sebagai tamu istimewa yang harus diterima, dilayani, dihormati dan dipuaskan harapan dan kebutuhannya. Selain itu karyawan bank menyapa nasabah yang baru datang dengan sikap ramah dan penuh rasa hormat, mempersilahkan nasabah untuk menunggu atau duduk apabila terjadi antrian. Serta mendengarkan semuka kebutuhan nasabah secara ramah, sopan, dan menggunakan tata bahasa yang baik agar tidak menyinggung perasaan nasabah. Bersikap sabar dalam memberikan pelayanan terkait informasi yang dibutuhkan nasabah, melayani nasabah dengan sungguh-sungguh.

Nasabah PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara yaitu Ayu Permatasari, mengatakan bahwa kemampuan petugas dalam melayani nasabahnya sudah memuaskan, mereka bersikap ramah dan mengedepankan sopan santun. Hal ini menjadikan beliau lebih setia dan loyal dengan PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara dan mempercayakan keuangannya pada bank tersebut.⁴⁰

Nasabah lain, Nurul mengatakan bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan bagus dengan bahasa yang sopan baik pelayanan yang diberikan *customer service* maupun pelayanan yang diberikan *teller*.

⁴⁰ Ayu Permatasari, Nasabah PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara, 12 Desember 2019.

Informasi-informasi yang dibutuhkan oleh nasabah selalu diberikan dengan sangat cermat dan mudah dipahami oleh beliau setia menggunakan produk-produk di PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara.⁴¹

Yanti, juga selaku nasabah mengatakan bahwa *front office* di PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara sudah maksimal dalam memberikan pelayanan. Hal ini membuat produk-produk di bank tersebut banyak yang berminat, termasuk beliau sendiri. Produk-produk di bank tersebut juga sangat baik karena beprinsip dan berpegang teguh pada syariat Islam.⁴²

Nasabah di PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara juga banyak yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas *front office*. Hal ini dapat dilihat dari para nasabah yang memberi komentar yang menguntungkan tentang produk. Nasabah juga menjadi setia dan menjadi pelanggan yang loyal kepada bank. Nasabah lebih tertarik dengan produk-produk di PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara dan cenderung kurang memperhatikan produk pesaing.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan bagian *front office* di PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara yakni *customer service*, *teller*, dan satpam telah memenuhi dasar-dasar pelayanan prima. Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan bagus. Apabila ada beberapa nasabah yang merasa kurang

⁴¹ Nurul, Nasabah PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara, 12 Desember 2019.

⁴² Yanti, Nasabah PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara, 12 Desember 2019.

puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh *front office* hal tersebut kurang lebih disebabkan oleh kurang sabarnya nasabah untuk mengantri. Hal ini dapat dilihat dari observasi yang dilakukan oleh peneliti, meskipun nasabah banyak yang mengantri, petugas *front office* tetap memperlakukan nasabah sebagai tamu istimewa yang harus diterima, dilayani, dihormati dan dipuaskan harapan dan kebutuhannya. Hal tersebut membuat nasabah menjadi puas terhadap pelayanan yang diberikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *front office* di PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara yakni *customer service*, *teller*, dan satpam cukup baik dan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh pihak bank. Dari segi kualitas layanan tersebut juga juga dapat dilihat dari daya tangkap, keandalan, perhatian, jaminan, serta kemampuan fisik yang diberikan kepada nasabah yang sesuai dengan SOP.

Sementara itu, kepuasan yang diberikan *front office* PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara kepada nasabah yaitu dengan adanya karyawan yang baik, tersedianya sarana dan prasarana, bertanggung jawab serta melayani secara cepat dan tepat. Sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang di berikan.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh *front office* PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara berdasarkan hasil penelitian sudah cukup baik. Sehingga nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti laksanakan, maka peneliti mengungkapkan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepada PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara, untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan bagi nasabah secara tepat dan mudah disesuaikan dengan apa yang dibutuhkan nasabahnya.
2. Dalam menghadapi kekurangan-kekurangan yang timbul, pihak manajemen PT. BPRS Kotabumi dapat mengatasinya dengan memberikan pelatihan yang memadai sedangkan untuk kelebihan dari karyawan dapat dikembangkan atau dipertahankan. Hal ini secara otomatis akan meningkatkan pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
3. Kepada nasabah untuk dapat memberikan kritik, baik kritik yang bersifat membangun ataupun saran kepada PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara guna memingkatkan pelayanan yang diberikan oleh karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afif, Faisal. *Strategi dan Operasional Bank*. Bandung: PT. Eresco, 1996.
- Al Arif, Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Ashafa, Burhan. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rineka Cipta, 2013.
- Bungin, Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi: Format-format Kuantitatif dan Kualitatif untuk Studi Sosiologi. Kebijakan. Publik. Komunikasi. Manajemen. dan Pemasaran*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013.
- Darmadi, Hamid. *Dimensi-dimensi Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an dan Terjemah*. Bandung: Diponegoro, 2008.
- Fathoni, Abdurrahmat. *Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2011.
- Fikri, Sirhan. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Mahasiswa Malang: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang" 3. No. 1 2016.
- Hadi, Sutrisno. *Metodologi Reseach I*. Yogyakarta: Yayasan Penerbit Psikologi UGM, 1984.
- Hasibuan, Malayu S.P. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2001.
- . *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara. 2017.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2012.
- . *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: PT Fajar Interpretama Mandiri, 2011.
- Iswari, Istri Manik. "Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Kualitas Pelayanan dan Jasa dengan Menggunakan Metode Importance Performance." *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Agroindustri* 3. No. 3 2015.

- Juairiah. "Pengaruh Kualitas Layanan Front Liner Terhadap Kepuasan Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank Sumselbabel Syari'ah Cabang Palembang." *Jurnal Muaqtashid* 1. No. 1 2016.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. *Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional*. 3 ed. Jakarta: Balai Pustaka, 2002.
- Karim, Adiwarman A. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. 5 ed. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2013.
- Kasmir. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada, 2004.
- . *Kewirausahaan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2006.
- . *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali, 2008.
- Kolter, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Prenhallido, 1997.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014.
- Mustika, Tika, *et.al*. "Tingkat Kepuasan Nasabah Tabungan Terhadap Pelayanan Bank : Studi Kasus Dua Bank Di Bandar Jaya Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah" 1. No. 4 2013.
- Narbuko, Cholid dan Achmadi, Abu. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Priansa, Donni Juni. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: CV. Alfabeta, 2017
- Sondakh, Conny. "Kualitas Layanan. Citramerek Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Tabungan Studi Pada Nasabah Paplus Bni Cabang Manado." *Jurnal Riset dan Manajemen* 3. No. 1, 2014.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. *Service Quality dan Satisfaction*. 4 Ed. Yogyakarta: CV Andi Offset, 2016.
- Umam, Khaerul. *Manajemen Perbankan Syariah*. Bandung: Pustaka Setia, 2013.
- Yuniarti, Vinna Sri. *Perilaku Konsumen Teori dan Praktik*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.

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 : 2899/In.28.3/D.1/PP.00.9/10/2019 18 Oktober 2019
Lampiran : -
Perihal : **Pembimbing Skripsi**

Kepada Yth:

1. Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum.
 2. Agus Trioni Nawa, M.Pd.
- 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 : Ike Nurjanah
NPM : 1502100260
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Nasabah PT BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara

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

Muhammad Saleh
MUHAMMAD SALEH

OUTLINE

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *FRONT OFFICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BPRS KOTABUMI KANTOR PUSAT KOTABUMI LAMPUNG UTARA

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PENGESAHAN

NOTA DINAS

ABSTRAK

HALAMAN ORISINALLITAS PENELITIAN

HALAMAN MOTTO

HALAMAN PERSEMBAHAN

HALAMAN KATA PENGANTAR

DAFTAR ISI

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
 - 2. Pengertian Pelayanan
 - 3. Pengertian Kualiatas Pelayanan
 - 4. Manfaat Kualitas Pelayanan
 - 5. Dimensi Kualiatas Pelayanan dalam Islam
 - 6. Standar Pelayanan yang Baik kepada Nasabah
- B. *Front Office*
 - 3. Pengertian *Front Office*
 - 4. Tugas-tugas *Front Office* Bank

C. Kepuasan Nasabah

2. Pengertian Kepuasan nasabah
3. Jenis-jenis Kepuasan Nasabah
4. Indikator Kepuasan nasabah
5. Atribut Pelanggan yang dapat Memuaskan Nasabah
6. Cara Mengukur kepuasan nasabah

BAB III METODE PENELITIAN

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
- C. Metode Pengumpulan Data
- D. Teknik Analisa Data

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

- A. Gambaran Umum Tempat Penelitian
 1. Sejarah Berdirinya PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara
 2. Visi & Misi PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara
 3. Struktur Organisasi PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara
 4. Standar Operasional Prosedur (SOP)
- B. Hasil Penelitian
 1. Hasil Wawancara dengan Karyawan
 2. Hasil Observasi Kepada *Front Office*
 3. Hasil Wawancara dengan Nasabah
- C. Pembahasan

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

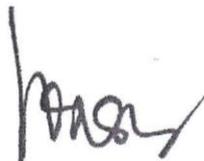
Metro, Mei 2020
Mahasiswa Ybs.



Ike Nurjanah
NPM. 1502100260

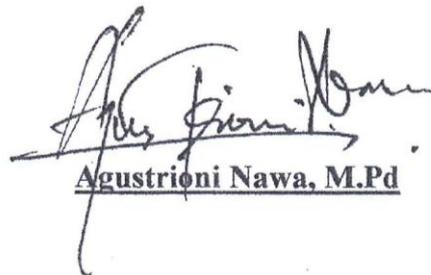
Mengetahui,

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Agustrioni Nawa, M.Pd

ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN *FRONT OFFICE* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BPRS KOTABUMI KANTOR PUSAT KOTABUMI LAMPUNG UTARA

A. Wawancara

1. Wawancara kepada *Teller, Customer Service, dan Security* PT. BPRS

Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara

- a. Bagaimana kiat-kiat yang diberikan kepada nasabah agar nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara?
- b. Bagaimana cara anda dalam mengatasi para nasabah yang komplain?
- c. Apa yang anda lakukan sebagai *front office* dalam meningkatkan kepuasan nasabah?

2. Wawancara kepada Pimpinan PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat

Kotabumi Lampung Utara

- a. Kebijakan apa yang anda buat berkaitan dengan kualitas pelayanan *front office* untuk melayani para nasabah?
- b. Apakah ada prosedur pelayanan yang diberikan pihak bank kepada karyawan *front office* tersendiri?
- c. Bagaimana anda mengarahkan karyawan bank pada bagian *front office* dalam melayani nasabahnya?

3. Wawancara kepada Nasabah PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat

Kotabumi Lampung Utara

- a. Bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh karyawan *front office* BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara?
- b. Adakah keluhan yang anda rasakan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh karyawan *front office*?

B. Observasi

1. Observasi Terhadap Customer Service dan Teller

	Pengamatan	Ya	Tidak
1.	<i>Responsiveness</i> (Daya Tangkap)		
	a. Karyawan membantu para nasabah		
	b. Karyawan memberikan pelayanan secara cepat		
	c. Karyawan menginformasikan kapan jasa akan diberikan kepada nasabah		
2.	<i>Reliability</i> (Keandalan)		
	a. Karyawan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera		
	b. Karyawan memberikan pelayanan dengan akurat		
	c. Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang diberikan oleh bank		
3.	<i>Empaty</i> (Perhatian)		
	a. Karyawan mempunyai komunikasi yang baik dengan nasabah		
	b. Karyawan dapat memahami masalah nasabah		
	c. Karyawan memperhatikan kepentingan nasabah		
	d. Karyawan memahami kebutuhan para nasabah		
	e. Karyawan bersikap ramah kepada nasabah		
	f. Karyawan bersikap lembut kepada nasabah		
	g. Karyawan memberikan senyuman yang tulus saat melayani nasabah		
	h. Karyawan memberikan pelayanan dengan wajah ceria		

	i. Tidak marah-marah pada saat melayani nasabah		
	j. Tidak mudah tersinggung dengan apa yang di katakan nasabah		
4.	<i>Assurance</i> (Jaminan)		
	a. Karyawan memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugasnya dengan baik		
	b. Karyawan memiliki pengetahuan tentang tugasnya		
	c. Karyawan memiliki sikap adil kepada para nasabah		
	d. Karyawan memberikan pelayanan berdasarkan urutan antrean		
	e. Tidak berdebat dengan nasabah		
	f. Menjaga kesopanan, keramahan dalam melayani nasabah		
5.	<i>Tangibles</i> (Kemampuan Fisik)		
	a. Karyawan berbusana bersih dan rapi		
	b. Karyawan berbusana sopan		
	c. Berenampilan menarik		

2. Observasi terhadap security

No	Pengamatan	Ya	Tidak
1.	Fasilitas fisik perusahaan aman		
2.	Aman dari tindak kejahatan		
3.	Membukakan pintu setiap nasabah yang akan masuk ke bank		
4.	Menyambut ramah kepada setiap nasabah		
5.	Menanyakan keperluan setiap nasabah		
6.	Memberikan nomor antrean kepada nasabah sesuai dengan keperluan nasabah		
7.	Memberikan slip isian sesuai dengan kebutuhan nasabah		
8.	Memberikan salam kepada setiap nasabah yang datang ke bank		
9.	Menyapa setiap nasabah yang datang ke bank		
10.	Membantu nasabah memarkirkan kendaraan		
11.	Mengawasi atau menjaga keamanan kendaraan nasabah yang terparkir		

C. Dokumentasi

- a. Buku – buku yang berkaitan dengan penelitian.
- b. Brosur.
- c. Buku pedoman *Standar Operasional Prosedur* (SOP).
- d. Dokumen yang berhubungan dengan objek yang diteliti.
- e. Data yang berkaitan dengan profil PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara.
- f. Foto dilapangan (*Customer service, Teller, dan security*)

Metro, Desember 2019
Peneliti,



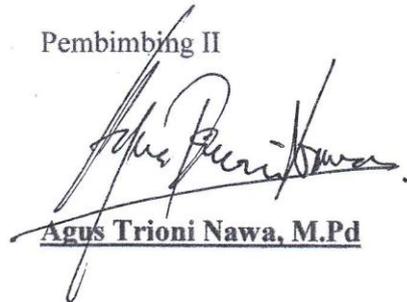
Ike Nurjanah
NPM. 1502100260

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Agus Trioni Nawa, M.Pd



**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 : 3419/In.28/D.1/TL.00/12/2019
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
Direktur PT. BPRS Kotabumi Kantor
Pusat Lampung Utara
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 3418/In.28/D.1/TL.01/12/2019, tanggal 02 Desember 2019 atas nama saudara:

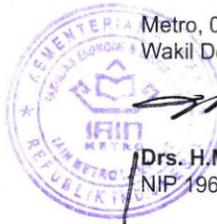
Nama : **IKE NURJANAH**
NPM : 1502100260
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Lampung Utara, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BPRS KOTABUMI KANTOR PUSAT KOTABUMI LAMPUNG UTARA".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 02 Desember 2019
Wakil Dekan I,



[Signature]
Drs. H.M. Saleh MA
NIP 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: 3418/In.28/D.1/TL.01/12/2019

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

Nama : **IKE NURJANAH**
NPM : 1502100260
Semester : 9 (Sembilan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Lampung Utara, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BPRS KOTABUMI KANTOR PUSAT KOTABUMI LAMPUNG UTARA".
 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.

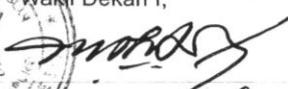
Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 02 Desember 2019

Mengetahui,
Pejabat Setempat


WENDA SARASWATI . S.E.



Wakil Dekan I,


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

Nomor : 28/PT/BPRSKB/Dir/I/2020
Lampiran : -

Kotabumi, 15 Januari 2020

Kepada Yth,
**Kepala Program Studi Ekonomi dan Bisnis Islam
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro**

di-
Tempat

Perihal : **Persetujuan Penelitian**

Berdasarkan surat dari IAIN Metro No 3419/in.28/D.1/TL.00/12/2019 tanggal 18 Desember 2019 perihal “ **IZIN RESEARCH**”, An. Ike Nurjanah dengan judul Skripsi : “Analisa Kualitas Pelayanan *Front office* Terhadap Kepuasan Nasabah PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara” maka dengan ini kami sampaikan bahwa kami bersedia menerima Mahasiswi tersebut untuk melakukan research/survey pada Perusahaan yang kami pimpin.

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Rossa Idhola Nadia
Manajer Oprasional



Perbankan Syariah

PT. BPR SYARIAH KOTABUMI

Kantor Pusat : Jl. Soekarno Hatta No.181 Kotabumi Lampung Utara Telp. 0724-328907 - Fax. 0724-328917
e-mail : banksyariahkotabumi@gmail.com website : bprskotabumi.co.id



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iaim@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Ike Nurjanah** Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1PBS
NPM : 1502100260 Semester / TA : XI/ 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Pembimbing I	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa 19 / 07 / 20		- Tambahkan teori pada bagian hasil penelitian.	
	Senin 08 / 02 / 20		- Revisi kesimpulan dan Abstrak	
	Jum'at 12 / 02 / 20		Acc Munagrasah	

Dosen Pembimbing I

Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum
NIP. 19720611 199803 2 001

Mahasiswa Ybs.

Ike Nurjanah
NPM. 1502100260



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

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507; faksimili (0725) 47296; website: www.syariah.metrouniv.ac.id; E-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : **Ike Nurjanah** Fakultas / Jurusan: Ekonomi dan Bisnis Islam / S1PBS
NPM : 1502100260 Semester / TA : IX / 2019-2020

No	Hari / Tanggal	Pembimbing II	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 13 April 20		<ul style="list-style-type: none">- Sumber harus jelas- Siapa dan apa kedudukanya- Perhatikan penulisan: Cek kesalahan penulisan, kurang atau lebih spasi, huruf dll.- Pada kesimpulan tambah sedikit pembahasan susah semai sop dan teori kah?- Adakah hal lain yg dibikin front office pada teori dan sop dan hal itu memberikan dampak baik? jika ada tambahkan pada pembahasan.	
	Selasa 20 April 20		<p>Alc untuk di lanjutkan dengan ibu widyaks.</p>	

Dosen Pembimbing II


Agus Trioni Nawa, M.Pd

Mahasiswa Ybs.


Ike Nurjanah
NPM. 1502100260

FOTO DOKUMENTASI



Foto 1. Wawancara dengan Ibu Astriana, selaku *Customer Service* PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara



Foto 2. Wawancara dengan Ibu Diana, selaku *Teller* PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara



Foto 3. Wawancara dengan Bapak Dedi, selaku *Security* PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara



Foto 4. Wawancara dengan Bapak Andri, selaku *Security* PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara



Foto 5. Wawancara dengan Ibu Ayu Permatasari, selaku Nasabah PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara



Foto 6. Wawancara dengan Ibu Nurul, selaku Nasabah PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara



Foto 7. Wawancara dengan Bapak Ahmad, selaku Nasabah PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara



Foto 8. Wawancara dengan Bapak Wahyu, selaku Nasabah PT. BPRS Kotabumi Kantor Pusat Kotabumi Lampung Utara



**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
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

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

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

Nama : Ike Nurjanah
NPM : 1502100260
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2019 / 2020 dengan nomor anggota 1502100260.

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, 02 Januari 2020
Kepala Perpustakaan



Drs. Mokhteridi Sudin, M.Pd.
NIP. 195908311981031001

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Ike Nurjanah dilahirkan di Sumber Jaya, Lampung Barat pada tanggal 20 November 1997, anak pertama dari pasangan Bapak Abdurahman dengan Ibu Rokhatun.

Pendidikan peneliti tempuh pada jenjang pendidikan dasar di SD N 4 Way Petai Kecamatan Sumber Jaya selesai pada tahun 2009. Lalu dilanjutkan pada pendidikan sekolah menengah pertama di MTS Al- Karomah Way Petai, selesai pada tahun 2012. Sedangkan pendidikan menengah atas peneliti tempuh di MA Raden Intan Air Hitam, selesai pada tahun 2015. Selanjutnya peneliti melanjutkan pendidikan pada Program Studi S1 Perbankan Syariah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jurai Siwo Metro dimulai pada Semester I Tahun Ajaran 2015/2016, yang kemudian pada Tahun 2017, STAIN Jurai Siwo Metro beralih status menjadi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.