

SKRIPSI

KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus di Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung)

Oleh:
INDRA KRISNA KUSUMA
NPM.1502100061



**JURUSAN PERBANKAN SYARI'AH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

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

KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER TERHADAP
KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus Di Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung)

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Syarat
Memperoleh Gelar S.E

Oleh:
INDRA KRISNA KUSUMA
NPM. 1502100061

Pembimbing I : Drs. M.Saleh,MA
Pembimbing II: Liberty, S.E., M.A

Jurusan Perbankan Syari'ah (PBS)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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

NOTA DINAS

Nomor :
Lampiran : 1 (Satu) berkas
Hal : Pengajuan untuk Dimunakaqsyahkan
Saudara Indra Krisna Kusuma

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

Di _____
Tempat

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

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

Nama : **INDRA KRISNA KUSUMA**
NPM : 1502100061
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER TERHADAP
KEPUASAN NASABAH STUDI KASUS DI BANK
BRI SYARIAH CABANG BANDAR LAMPUNG**

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

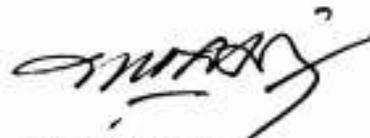
Demikianlah harapan kami dan atas perhatiannya, kami ucapkan terima
kasih.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.

Metro, Juli 2020

Pembimbing I

Pembimbing II



Drs. H. M. Saleh, MA
NIP. 1965.0111.1993.03.1001



Liberty, S.E., M.A
NIP. 1974.0824.2000.03.2002

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER TERHADAP
KEPUASAN NASABAH STUDI KASUS DI BANK
BRI SYARIAH CABANG BANDAR LAMPUNG**

Nama : **INDRA KRISNA KUSUMA**
NPM : 1502100061
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

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

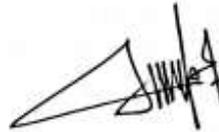
Metro, Juli 2020

Pembimbing I



Drs. H.M. Saleh, MA
NIP. 1965.0111.1993.03.1001

Pembimbing II



Liberty, S.E., M.A
NIP. 1974.0824.2000.03.2002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Inggimulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41937, Faksimili (0726) 47298
Website: www.metroain.ac.id E-mail: ainmetro@metroain.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No. 2903 /In-28.3/D/PP.00-9/07/2020

Skrripsi dengan Judul: KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER TERHADAP KEPUASAN NASABAH (Studi Kasus BRI Syariah Cabang Bandar Lampung), disusun Oleh: INDRA KRISNA KUSUMA, NPM: 1502100061, Jurusan: SI Perbankan Syariah telah diujikan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada Hari/Tanggal: Senin/20 Juli 2020.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator : Drs. H. M. Saleh, M.A

Penguji I : Nizaruddin, S.Ag., M.H.

Penguji II : Liberty, SE, MA

Sekretaris : Ani Nurul Imtihanah, S.H.I.,M.S.I

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

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

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER TERHADAP KEPUASAN NASABAH STUDI KASUS DI BANK BRI SYARIAH CABANG BANDAR LAMPUNG

Oleh :
INDRA KRISNA KUSUMA
NPM. 1502100061

Dalam persaingan yang semakin ketat saat ini, pelayanan dalam bisnis jasa perbankan harus diberikan secara baik dan prima. Diperlukan sebuah konsep pelayanan prima yang diterapkan oleh perusahaan khususnya perusahaan jasa perbankan agar tercipta sebuah kepuasan nasabah. Apabila Bank mampu memberikan pelayanan yang baik maka Bank akan mampu mempertahankan nasabahnya bahkan meningkatkan jumlah nasabah bank tersebut. Maka dari itu Bank harus menyiapkan karyawan khususnya bagian *frontliner* yaitu *Customer Service, Teller* dan *Satpam* yang berkualitas dan selalu berpedoman pada SOP pelayanan di BRI Syariah Cabang Bandar Lampung.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* terhadap nasabah BRI Syariah Cabang Bandar Lampung dan untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* BRI Syariah Cabang Bandar Lampung.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) kemudian sifat penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Objek dalam penelitian ini adalah Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Data hasil temuan digambarkan secara deskriptif dan dianalisis menggunakan cara berpikir induktif.

Hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan *frontliner* yang diberikan Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung sudah cukup memuaskan bagi para nasabah karena pada penerapannya sudah sesuai dengan SOP pelayanan yang berlaku di BRI Syariah Cabang Bandar Lampung meskipun ada beberapa yang masih perlu ditingkatkan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, *Frontliner* dan Kepuasan Nasabah

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Indra Krisna Kusuma
NPM : 1502100061
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, Juli 2020

Yang Menyatakan,



INDRA KRISNA KUSUMA
NPM. 1502100061

MOTTO

إِنَّ الَّذِينَ يَكْتُمُونَ مَا أَنْزَلْنَا مِنَ الْبَيِّنَاتِ وَأَهْدَىٰ مِنْ بَعْدِ مَا
بَيَّنَّاهُ لِلنَّاسِ فِي الْكِتَابِ ۗ أُولَٰئِكَ يَلْعَنُهُمُ اللَّهُ وَيَلْعَنُهُمُ
مُتَّبِعُوهُمُ ۗ

Artinya :

Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah, sungguh Allah mencintai orang yang bertawakal. (QS Al-Imran Ayat 159)¹

¹Kementerian agama RI, *Al-Qur'an Karim Dan Terjemah* (Surakarta: Az-Ziyadah, 2014),

PERSEMBAHAN

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

1. Allah SWT yang telah memberikan limpahan berkah dan nikmat yang luar biasa kepada hamba.
2. Kedua orang tuaku Ibu Siti Rafiah dan Bapak Kuswanto yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk saya.
3. Mbah Putri dan Mbah Kakung di purwokerto yang merawatku dengan sabar dan sepenuh hati ketika kecil disaat orang tuaku harus mengais rezeki di perantauan.
4. Kakek yang merawatku selama tinggal di metro dan selalu memberikan motivasi dan wejangan hidup untuk bisa menjadi lebih baik kedepannya.
5. Bapak H.M.Saleh, MA dan Ibu Liberty,S.E., M.A selaku dosen pembimbing. Terima kasih sebesar besarnya atas kesabaran,waktu,ilmu, pengarahan dan motivasi yang telah diberikan selama penulisan dan penyusunan skripsi ini, penulis mohon maaf atas segala perbuatan ataupun ucapan yang kurang berkenan di hati selama proses bimbingan.
6. Sahabat sahabat Konter Latansa Cell,Garena Cell dan Rumah Kuota

(Jatayu Mukti ,Andre Alsosman,Rifqi Ramadhani,Kiki Febrian Shandi) yang senantiasa mendukung dan menyemangati dalam proses penyelesaian skripsi ini. Tanpa dukungan dan doa kalian mungkin skripsi ini akan sulit tercapai. Terima kasih untuk setiap detik dinamika yang kita hadapi dalam merawat usaha ini.

7. Sahabat-sahabat seperjuangan di bangku perkuliahan (Anwarudin, Abdul Latif, Azizatu Rahmah, Ike nurjanah, Devita Sari) yang selalu menyemangati dan membantu untuk menyelesaikan skripsi ini. Tanpa semangat, dukungan dan bantuan kalian semua tidak akan mungkin sampai di sini, terimakasih untuk canda tawa, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama ini.
8. Almamater Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.

KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran 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. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag, selaku Rektor IAIN Metro,
2. Ibu Dr. Widhiya Ninsiana, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Ibu Reonika Puspitasari, M.E.Sy, selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah
4. Bapak Drs.H.M.Saleh,M.A, selaku Pembimbing I. yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga kepada peneliti. Terima kasih atas segala arahan dan bimbingannya dan selalu meluangkan waktu ditengah tengah kesibukannya untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga Allah SWT limpahkan banyak kebaikan dunia dan akhirat.
5. Ibu Liberty, SE, MA, selaku Pembimbing II. Terima kasih atas segala arahan dan bimbingannya dan selalu meluangkan waktu ditengah tengah kesibukannya untuk membimbing peneliti dalam menyelesaikan

skripsi ini. Semoga Allah SWT limpahkan banyak kebaikan dunia dan akhirat.

6. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
7. Pimpinan, segenap Karyawan PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung yang telah memberikan sarana dan prasarana kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan lapang dada. Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan ketulusan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini dengan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Harapannya hasil dari penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu Perbankan Syariah khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan.

Metro, Juli 2020
Peneliti,

Indra Krisna Kusuma
NPM. 1502100061

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
NOTA DINAS.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN.....	vii
HALAMAN MOTTO	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	7
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
D. Penelitian Relevan.....	8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Pelayanan	13
--------------------	----

1. Pengertian Pelayanan	13
2. Pelayanan Dalam Perspektif Islam.....	14
3. Indikator Kualitas Pelayanan	16
B. Frontliner	17
1. Pengertian Frontliner.....	17
2. Bagian Bagian Frontliner	17
a. Customer Service	17
b. Teller	19
c. Satpam.....	21
C. Kepuasan	22
1. Pengertian Kepuasan	22
2. Strategi Kepuasan	23
3. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan	24
4. Elemen Kepuasan	25

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian	27
1. Jenis Penelitian.....	27
2. Sifat Penelitian	27
B. Sumber Data	28
1. Sumber Data Primer.....	28
2. Sumber Data Sekunder.....	29
C. Teknik Pengumpulan Data	30
1. Wawancara.....	30
2. Dokumentasi	32
D. Teknik Analisis Data	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung	33
B. Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Cabang Bandar Lampung.....	38
C. Analisis Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan	

Nasabah di BRI Syariah Cabang Bandar Lampung.....	44
---	----

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	48
---------------------	----

B. Saran.....	49
---------------	----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
4.1 Struktur Organisasi Kepegawaian BRI Syariah Bandar Lampung	36

DAFTAR LAMPIRAN

1. SK pembimbing
2. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
3. Izin Prasurevey
4. Alat Pengumpul Data
5. SOP Pelayanan Frontliner
6. Izin Research
7. Surta Tugas
8. Surat Balasan Research
9. Foto Foto Penelitian
10. Surat Keterangan Bebas Pustaka
11. Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia, bank syariah yang pertama didirikan pada tahun 1992 adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI). Walaupun perkembangannya sedikit terlambat bila dibandingkan dengan negara negara muslim lainya.²

Bank syariah beroperasi atas dasar konsep bagi hasil. Bank syariah tidak menggunakan bunga sebagai alat untuk memperoleh pendapatan maupun membebankan bunga atas penggunaan dana dan pinjaman karena bunga merupakan riba yang diharamkan.³

Di zaman modern dan cepatnya globalisasi saat ini, perkembangan dunia semakin lama mengalami kemajuan yang sangat pesat. Menghadapi perubahan dan perkembangan zaman yang sangat signifikan, sumber daya insani yang berkualitas akan menjadi sebuah kekuatan dan nilai tambah bagi perusahaan untuk dapat mempertahankan perusahaannya, terutama dari gempuran pesaing usaha lainnya yang semakin kompetitif.

Perkembangan perbankan syariah ini tentunya juga harus didukung oleh sumber daya insani yang memadai, baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya. Namun, realitas yang ada menunjukkan bahwa masih banyak sumber daya insani yang selama ini terlibat di intitusi syariah tidak

² Adiwarmam Karim, *Bank Islam, Analisis Fiqih dan Keuangan*, Edisi 5 (Jakarta:Raja Grafinso Persada,2014), 25.

³ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta:Raja Grafindo Persada, 2014), 5.

memiliki pengalaman akademis maupun praktis dalam Perbankan Syariah.⁴ Inilah yang harus mendapat perhatian dari kita semua, yakni mencetak sumber daya insani yang mampu mengamalkan ekonomi syariah di semua lini karena sistem yang baik tidak mungkin dapat berjalan bila tidak didukung oleh sumber daya insani yang baik pula.

Usaha pencapaian tujuan suatu perusahaan akan mengandalkan karyawan sebagai sumber daya untuk dapat melaksanakan kegiatan operasional perusahaan dengan baik. Dibandingkan sumber daya lainnya, sumber daya insani memiliki peranan yang lebih penting dan krusial, karena dari merekalah muncul ide, kreatifitas, keputusan, maupun inovasi yang akan sangat menentukan langkah dalam mencapai tujuan sebuah perusahaan. BRI Syariah hadir mempersembahkan sebuah bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Melayani nasabah dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan menawarkan beragam produk yang sesuai harapan nasabah dengan prinsip syariah. Prinsip yang dibangun oleh BRI Syariah sebenarnya merupakan sebuah komitmen konkret yang diberikan bank untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik sehingga terciptanya kepuasan terhadap nasabah.

Dalam persaingan yang semakin ketat saat ini, pelayanan dalam bisnis jasa perbankan yang biasa biasa saja sudah tidak dapat lagi diharapkan untuk mampu bersaing dalam kancah persaingan global.

⁴ Adiwarman Karim, Bank Islam., 27.

Diperlukan sebuah konsep pelayanan prima yang diterapkan oleh perusahaan khususnya perusahaan jasa perbankan.

Untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabahnya, maka bank perlu menjaga citra positif di mata masyarakatnya. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan.⁵ Peningkatan kualitas pelayanan memiliki efek yang besar bagi bank. Melalui peningkatan kualitas pelayanan tersebut akan mendorong terbentuknya personal branding dari bank tersebut. Efek dari keberhasilan kualitas pelayanan yaitu terciptanya nasabah yang loyal terhadap bank dan akan mampu menggaet nasabah baru. Tanpa citra yang positif yang dibentuk dari kualitas pelayanan suatu bank, maka akan sulit untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah.

Fenomena umum yang sering terjadi di sebuah bank adalah nasabah harus antri dan menunggu sebelum mendapatkan pelayanan. Dalam upaya mendapatkan pelayanan dari teller, nasabah sering menilai kualitas system operasi suatu bank berdasarkan lamanya waktu menunggu atau kecepatan teller dalam memberikan pelayanan kepada para nasabahnya. Oleh karena itu “mendahulukan kepuasan nasabah” adalah itikad yang mengagumkan, sebaik apa sebuah perusahaan diajak berbisnis biasanya tergantung pada orang-orang yang dipekerjakannya. Pengetahuan dan keahlian karyawan sangat penting bagi kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan atau kepuasan nasabah.

⁵ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta:Raja Grafindo Persada,2017), 249.

Menurut penuturan Vini selaku Teller BRI Syariah Bandar Lampung yang biasa melayani administrasi di Yayasan Al-Kautsar pelayanan bank khususnya bagian *frontliner* yaitu *customer service* harus mampu melayani, menjelaskan dan menerima keluhan nasabah dengan baik, begitupun dengan *teller* harus melayani nasabah dengan baik, ramah dan cepat, meskipun dalam praktiknya masih banyak faktor kendala yang mengakibatkan kurangnya pelayanan nasabah seperti errornya sistem jaringan server yang menjadi database pembayaran administrasi sekolah.⁶

Disebutkan dalam SOP pelayanan Teller dan Customer Service bahwa standar penampilan teller yaitu apabila perempuan harus menggunakan jilbab dengan rapih, apabila pria harus menggunakan minyak rambut, menggunakan seragam sesuai jadwal yang ditentukan, menggunakan ID card, menggunakan ikat pinggang hitam, menggunakan sepatu pantofel hitam (wanita ber-hak 3 s/d 5 cm) dan harus menjaga kebersihan badan (tidak bau badan). Kemudian sikap yang harus diperhatikan selama melayani transaksi yaitu selalu mengucapkan salam terlebih dahulu, selalu tersenyum, CATAT (Cepat Antusias Tepat Akurat dan Teliti), melayani nasabah sesuai dengan script dan standar layanan dan melakukan konfirmasi terkait transaksi nasabah, saat di awal sebelum proses transaksi dan setelah selesai transaksi.

Kepuasan pelanggan merupakan elemen pokok dalam pemikiran dan praktik pemasaran modern. Persaingan dapat dimenangkan apabila

⁶ Lisia Vini Oktavia Sigit, Customer Service Bank BRI Syariah Bandar Lampung, hasil wawancara tanggal 3 Oktober 2019 di Bandar Lampung.

perusahaan mampu menciptakan dan mempertahankan pelanggan.⁷ Kepuasan pelanggan telah menjadi fokus penting setiap organisasi, baik profit, maupun nirlaba. Berbagai pihak menaruh perhatian pada isu strategik ini. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan pelanggan dalam pernyataan visi dan misinya, iklan, slogan maupun *public relations release*. Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas.⁸ Kuncinya terletak pada sejauh mana bank mampu memberikan sebuah pelayanan yang menciptakan suatu kepuasan terhadap nasabah.

Pada dunia bisnis perbankan, kepuasan pelanggan merupakan sesuatu yang sangat diutamakan, karena hal tersebut menjadi salah satu indikator keberhasilan bank dalam memberikan pelayanan. Nasabah yang tidak puas tentunya tidak akan menggunakan kembali jasa tersebut, apalagi masih banyak pilihan alternatif dari para pesaing perbankan bagi nasabah untuk berpindah bank, sehingga nasabah memiliki banyak perbandingan untuk memilih bank mana yang lebih sesuai dengan selera dan keinginannya.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis di BRI Syariah Bandar Lampung bahwa bagian *frontliner* terdapat 2 customer service yang bertugas, 3 teller yang melayani transaksi dan 2 satpam yang bertugas

⁷Fandi Tciptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi 4 (Yogyakarta:CV.Andi Offset,2015), 73.

⁸ *Ibid.*, 75-76.

dalam kegiatan bank setiap harinya. Menurut penuturan salah seorang nasabah, pelayanan jasa di kantor cabang baik dari customer ataupun teller kurang memuaskan, karena masih ditemukan customer service dan teller yang lamban dalam memberikan pelayanan. Bahkan pasca jam istirahat siang yang seharusnya *frontliner* segera melayani nasabah masih ditemukan adanya keterlambatan untuk melayani nasabah. Namun menurut Ibtihaj Al-Hawa salah satu customer service BRI Syariah Bandar Lampung menuturkan bahwa “selama ini bagian *frontliner* selalu berusaha memberikan pelayanan terbaiknya meskipun memang terkadang masalah muncul diluar pelayanan misalkan seperti keterlambatan pengadaan kartu ATM oleh BRI Syariah Pusat yang menyebabkan nasabah cukup lama untuk mendapatkan kartu ATM ketika pembukaan rekening tabungan”.⁹ Oleh karena itu kualitas pelayanan khususnya *frontliner* merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Sehingga menarik untuk dikaji bagaimana sesungguhnya tingkat kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah pada suatu bank. Maka pada kesempatan kali ini penulis berusaha merealisasikan dalam karya ilmiah berjudul **“KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK BRI SYARIAH CABANG BANDAR LAMPUNG”**.

⁹ Ibtihaj Al-Hawa, Customer Service Bank BRI Syariah Bandar Lampung, hasil wawancara tanggal 3 Oktober 2019 di Bandar Lampung

B. Pertanyaan Penelitian

Dari uraian latar belakang masalah di atas, maka masalah yang hendak dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung?

C. Tujuan dan Manfaat penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan dalam kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung.
- b. Sebagai bahan informasi bagi pengkaji, pengambilan kebijakan dan penelitian perbankan syariah.
- c. Menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman penulis khususnya yang berkaitan dengan penelitian ini.

d. Menambah khazanah ilmu tentang kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung.

2. Manfaat Praktis

a. Sebagai bahan masukan dan pengetahuan dalam bidang kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung.

b. Sebagai pengetahuan yang dapat memberikan informasi bagi semua orang dalam upaya meningkatkan ilmu pengetahuan dalam bidang kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah.

c. Menjadi salah satu bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya untuk memperdalam substansi penelitian dengan melihat permasalahan dari sudut pandang berbeda.

D. Penelitian Relevan

Penelitian yang relevan dalam konteks penulisan skripsi adalah penelitian karya orang lain yang secara substantif ada kaitannya dengan tema atau topik penelitian yang akan dilakukan oleh seorang peneliti. Penulis mengutip 2-3 penelitian orang lain dengan cara mencantumkan: Nama Peneliti, judul penelitian, tempat penelitian, waktu penelitian dan hasil penelitian secara singkat dan jelas. Namun pada catatan kaki (*foot note*) ditulis secara lengkap nama, edisi, volume, nomor, tahun terbit

jurnal. Pada bagian akhir setelah pengutipan, penulis menegaskan tentang posisi penelitiannya.¹⁰

Terdapat beberapa penelitian yang berhubungan dengan permasalahan yang diangkat dalam pembahasan atau topik penelitian ini. Oleh karena itu, dalam kajian pustaka lapangan ini, penulis memaparkan perkembangan beberapa karya ilmiah terkait dengan pembahasan penulis diantaranya:

1. Penelitian M.Jamaludin Malik yang berjudul “Kualitas Pelayanan Jasa Mesin EDC Terhadap Kepuasan Konsumen Studi di PT PPOB Gloria Internasional Desa Bogatama Kecamatan Penawartama Kabupaten Tulang Bawang”. Penelitian ini membahas tentang pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini mengungkapkan bahwa ada hubungan positif antara tingkat kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan konsumen, semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh nasabah yang terpenuhi.¹¹
2. Penelitian Risdianti Harun yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa”. Penelitian ini menjelaskan bahwa pengaruh pelayanan customer service yang diberikan oleh Bank BRI Syariah Cabang sungguminasa sudah optimal. Berdasarkan olah data

¹⁰ Zuhairi et al.,”Pedoman Penulisan Skripsi Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2018, 30.

¹¹ M.Jamaludin Malik “Kualitas Pelayanan Jasa Mesin EDC Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi di PT PPOB Gloria Internasional Desa Bogatama Kecamatan Penawartama Kabupaten Tulang Bawang)” Kumpulan Skripsi IAIN Metro.

elayanan customer service dari 11 indikator mayoritas responden menyatakan puas bahasa yang mudah dimengerti dengan rata rata tertinggi sebesar 4,37.¹²

3. Penelitian Tria Dameiyanti yang berjudul “Kepuasan Konsumen Terhadap pelayanan Perusahaan Studi Pada Guest Experience Survey Pizza Hut Lotus Lampung”. Skripsi ini menjelaskan mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan perusahaan sekaligus menggambarkan perilaku konsumen. Sehingga kesimpulan yang didapat adalah kepuasan konsumen terhadap pelayanan perusahaan dalam respon pengisian *Guest Experience Survey*, terdapat konsumen yang puas dan konsumen yang tidak puas. Kedua perilaku tersebut dapat dilihat melalui tiga faktor perilaku konsumen, yaitu: faktor stimulus, faktor respon, dan faktor intervening. Selain itu juga perilaku konsumen dapat terlihat dari perilaku konsumen rasional maupun perilaku konsumen irasional sehingga dapat terlihat antara konsumen yang puas dan konsumen yang tidak puas.¹³

Dari ketiga penelitian yang sudah dilakukan para peneliti terdahulu sebelumnya, penulis menilai bahwa penelitian dengan judul “*Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus BRI Syariah Bandar Lampung*” belum pernah diteliti. Hal itu terlihat dari penelitian yang sudah dilakukan. Maka dari itu untuk memudahkan dalam

¹² Risdayanti Harun yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Sungguminasa” Kumpulan Skripsi UIN ALAUDIN MAKASAR.

¹³ Tria Dameiyanti yang berjudul “Kepuasan Konsumen Terhadap pelayanan Perusahaan Studi Pada Guest Experience Survey Pizza Hut Lotus Lampung” Kumpulan Skripsi IAIN Metro.

membedakan penelitian penulis dengan para peneliti sebelumnya dapat dilihat dalam table berikut ini:

Tabel 2.1
Persamaan dan Perbedaan Penelitian ini dengan Peneliti Terdahulu

No	Nama dan Judul	Persamaan	Perbedaan
1	M.Jamaludin Malik yang berjudul “Kualitas Pelayanan Jasa Mesin EDC Terhadap Kepuasan Konsumen Studi di PT PPOB Gloria Internasional Desa Bogatama Kecamatan Penawartama Kabupaten Tulang Bawang”	Penelitian ini dan penelitian penulis sama sama membahas tentang kualitas pelayanan	Subyek dari penelitian ini berfokus pada pelayanan mesin EDC, sedangkan penelitian yang penulis lakukan berfokus pada frontliner bank.
2	Risdayanti Harun yang berjudul “Pengaruh Pelayanan Customer Service Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI Syari’ah KCP Sungguminasa”	Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama sama meneliti tentang pelayanan yang diberikan perbankan kepada nasabahnya.	Lokasi penelitian ini berada di BRI Syariah cabang sungguminasa, sedangkan penulis melakukan penelitian di BRI Syariah cabang bandar lampung.
3	Tria Dameiyanti yang berjudul “Kepuasan Konsumen Terhadap pelayanan Perusahaan Studi Pada Guest	Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama sama membahas kepuasan dan pelayanan	Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian ini adalah variable nya. Jika dipenelitian ini kepuasan menjadi variable “x” dan pelayanan menjadi variable “y”

	Experience Survey Pizza Hut Lotus Lampung”.		Sedangkan di penelitian penulis pelayanan menjadi variable “x” dan kepuasan menjadi variable “y”
--	---	--	--

Setelah melihat penelitian terdahulu diatas, maka dapat diketahui kesamaanya dengan penelitian ini adalah meneliti mengenai kualitas pelayanan , sedangkan perbedaanya terletak pada variable x penelitian yang diangkat yaitu jika dalam penelitian ini variable x yang diteliti adalah kualitas pelayanan frontliner, sedangkan variabel y yang diteliti adalah kepuasan nasabah. Maka dari itu penelitian ini mengangkat tema tentang *“Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah”*.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan pertarungan bagi reputasi perusahaan. Kualitas merupakan penampilan produk atau kinerja yang merupakan bagian utama dari strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun inovator pasar.¹⁴

Kemudian didalam buku manajemen pemasaran Philip Kotler, Definisi kualitas adalah keseluruhan ciri atas sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.¹⁵

Menurut Dewi Reni dan Siri Asmawati dalam jurnalnya mendefinisikan pelayanan sebagai kemampuan dalam bentuk aktivitas yang diberikan oleh suatu pihak yang berkomunikasi sehingga mampu memberikan nilai tambah dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.¹⁶

Dapat ditarik kesimpulanya bahwa Kualitas Pelayanan adalah penampilan produk atau kinerja berupa aktivitas yang dapat dirasakan oleh penerima dan pemberi layanan dan mampu memberikan nilai

¹⁴ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Bandung: Alfabeta, 2017), 51.

¹⁵ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Macanan Jaya Cemerlang, 2008), 49.

¹⁶ Dewi Reni & Siri Asmawati, *Kualitas Pelayanan Frontliner dan Kepuasan Nasabah*, *Islaminomic*, Vol.7 No.2/Agustus 2016, 6.

tambah bagi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkelanjutan.

2. Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Islam mengajarkan bila ingin memberikan hasil usaha baik berupa barang maupun pelayanan jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain. Seperti dijelaskan dalam ayat Al-Qur'an

يَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنفُقُوا مِن طَيِّبَتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا
 أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ
 وَلَسْتُمْ بِآخِذِيهِ إِلَّا أَن تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ
 حَمِيدٌ

Artinya :

*Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya, Maha Terpuji. (QS. Al-Baqarah Ayat 267)*¹⁷

Selanjutnya Allah berfirman :

¹⁷ Kementerian agama RI, *Al-Qur'an Karim Dan Terjemah* (Surakarta: Az-Ziyadah, 2014), 45.

إِنَّ الَّذِينَ يَكْتُمُونَ مَا أَنْزَلْنَا مِنَ الْبَيِّنَاتِ وَأَهْدَىٰ مِنْ بَعْدِ مَا
 بَيَّنَّهٗ لِلنَّاسِ فِي الْكِتَابِ ۗ أُولَٰئِكَ يَلْعَنُهُمُ اللَّهُ وَيَلْعَنُهُمُ
 الْمَلَائِكَةُ ۗ وَاللَّعْنَةُ

Artinya :

*Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah, sungguh Allah mencintai orang yang bertawakal. (QS Al-Imran Ayat 159)*¹⁸

Kedua ayat di atas menjelaskan bahwa jika pelayanan yang diberikan kepada pelanggan harus bersikap lemah lembut, baik dan sopan maka pelanggan akan merasa puas, akan tetapi jika pelayanan yang diberikan buruk maka pelanggan akan merasa tidak senang dan menyebabkan pelanggan akan berpindah ke perusahaan lain.

3. Indikator Kualitas Pelayanan

Terdapat 6 indikator yang dapat digunakan untuk mengukur atau mengevaluasi kualitas pelayanan atau jasa, yaitu :

- a. Bukti Fisik (*Tangible*)
 Bukti fisik yang dimaksud meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, pegawai yang terlibat, serta berbagai sarana pelayanan lainnya yang dapat di observasi langsung.
- b. Keandalan (*Reliability*)
 Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat, serta sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.

¹⁸ *Ibid.*, 71.

- c. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
Merupakan kemampuan pegawai yang ada untuk membantu konsumen dalam memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh pegawai serta memberikan pelayanan terbaik yang mampu untuk dilakukan.
- d. Jaminan (*Assurance*)
Terkait dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai, terbebas dari adanya resiko yang tinggi, menghindari kesalahan, dan menjauhkan keragu ragan yang dirasakan oleh konsumen.
- e. Empati (*Empathy*)
Empati meliputi kemampuan untuk memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian secara personal, serta memahami kebutuhan konsumen meskipun konsumen tidak mengutarakannya secara langsung.
- f. Inisiatif (*Initiative*)
Merupakan kemampuan pegawai untuk memberikan informasi yang tepat serta memberikan solusi terbaik yang sesuai dengan kondisi konsumen, dengan pertimbangan pertimbangan yang objektif, rasional, dan mampu dipertanggungjawabkan.¹⁹

Fenomena yang sering terjadi disebuah bank adalah nasabah harus antri dan menunggu sebelum mendapatkan pelayanan. Dalam upaya mendapatkan pelayanan dari teller, nasabah sering menilai kualitas system operasi bank tersebut berdasarkan lamanya waktu tunggu atau kecepatan teller dalam memberikan pelayanan kepada nasabahnya.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah keadaan dari suatu produk atau jasa yang menunjukkan kemampuan dalam bentuk aktifitas yang di berikan oleh suatu pihak yang berkomunikasi bersamaan dengan produksi tanpa menghasilkan kepemilikan atas apapun akan tetapi mampu memberikan nilai tambah dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

¹⁹ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Bandung: Alfabeta,2017), 208.

B. Frontliner

1. Pengertian *Frontliner*

Frontliner merupakan sebuah fungsi jabatan atau pekerjaan dalam sebuah bank atau perusahaan jasa lainnya yang bertugas melayani *customer* atau nasabah secara langsung, dalam hal ini termasuk memberi senyum, sapaan, salam, serta rujukan solusi jika diperlukan.²⁰

Dari pernyataan diatas maka seorang *frontliner* bank adalah bagian terdepan di *Banking Hall* dalam memberikan informasi secara jelas dan lengkap kepada nasabah maupun calon nasabah dari suatu bank. Bagian yang bertugas sebagai frontliner adalah customer service dan teller.

2. Bagian Bagian *Frontliner*

a. *Customer Service*

1) Pengertian *Customer Service*

Untuk meningkatkan citra perbankan, maka bank perlu menyiapkan personel yang mampu menangani keinginan dan kebutuhan nasabahnya. Personel yang diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan nasabah inilah yang disebut *customer service*.

Menurut Kasmir dalam bukunya *Customer service* secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan

²⁰ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 64.

untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan dapat memenuhi keinginan atau kebutuhan nasabah.²¹

Berdasarkan pemaparan diatas, maka dapat disimpulkan *customer service* adalah seorang yang melakukan kegiatan pelayanan yang ditujukan kepada nasabah agar terciptanya sebuah kepuasan dalam pelayanan.

2) Fungsi dan Tugas Customer Service

Sebagai seorang *customer service* tentu telah diterapkan fungsi dan tugas yang harus diembanya. Fungsi dan tugas ini harus di laksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik sebaiknya dan bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah.

Dalam praktiknya, fungsi *customer service* adalah sebagai berikut:

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

Berikut ini penjelasan tugas tugas *customer service* yang sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut:

- a) Sebagai *Resepsionis*

²¹ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta:Raja Grafindo Persada.2017), 250.

Tugasnya adalah menerima tamu/nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan.

b) Sebagai *Deskman*

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

c) Sebagai *Salesman*

Tugasnya di kantor bank adalah menjual produk perbankan, melakukan cross selling, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru.

d) Sebagai *Customer Relation Officer*

Dalam hal ini CS bertugas menjaga image bank dengan cara, membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, sehingga nasabah merasa senang, puas dan makin percaya kepada bank.

e) Sebagai *Komunikator*

Bertugas memberikan segala informasi dan kemudahan kepada nasabah. Disamping juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.²²

b. Teller

1) Pengertian Teller

Teller adalah petugas bank yang bekerja di *frontline banking hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan/penarikan baik berupa transaksi tunai/non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem Bank.²³

Sebagai *frontliner*, *Teller* mendukung pengembangan bisnis bank dengan memberikan pelayanan yang baik, cepat, dan tepat kepada nasabah sesuai Standar Pelayanan *Teller*. Karena berada di garda depan yang langsung bertemu dengan nasabah, *teller* wajib menjaga kerapihan dan kebersihan *counter teller*. *Teller* juga

²² *Ibid.*, 250-252.

²³ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 3.

mendukung dalam pelaksanaan *Cross Selling* atas produk-produk bank dengan melakukan *tag on* kepada nasabah.²⁴ Karena bertemu langsung dengan nasabah, *teller* juga menampung usul/saran nasabah dan menyampaikannya kepada atasan.

Pekerjaan *teller* dikategorikan sebagai pekerjaan pokok karena melalui pekerjaan tersebut terdapat interaksi awal antara bank dengan nasabah atau konsumen perbankan untuk melakukan penyetoran/penarikan tunai dan non tunai dan aktivitas tertentu bank.

2) Tugas dan Tanggung Jawab *Teller*

Seorang *Teller* harus menciptakan citra profesional, ramah, dan konsisten dalam menjalankan tugas dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- Memeriksa secara teliti setiap transaksi yang akan dan sedang dilakukan dan selalu mengikuti prosedur standar.
- Menunjukkan perhatian, profesionalisme dan keramahan pada saat menerima nasabah di counter.
- Bersikap profesional dengan tidak membeda-bedakan nasabah.
- Melayani sesuai urutan kedatangan dan memperhatikan hal-hal yang khusus (seperti orang tua, cacat, hamil besar, yang perlu diberi bantuan lebih).
- Tidak melakukan hal-hal yang menimbulkan kesan negatif dan tidak profesional.
- Harus bersifat jujur dan tidak melakukan hal-hal yang dapat merugikan perusahaan dan nasabah.

Pekerjaan *Teller* juga berkaitan erat dengan penerapan prinsip kehati-hatian dan manajemen risiko bank melalui penerapan *Know Your Customer* (KYC) dan *Anti Money Laundering* dan perlindungan terhadap hak dan kepentingan nasabah dan konsumen

²⁴ *Ibid.*, 4.

perbankan, khususnya terkait dengan kerahasiaan data nasabah. Seorang *teller* memiliki tanggung jawab diantaranya:

- Memeriksa secara teliti setiap transaksi yang akan dan sedang dilakukan dan selalu mengikuti prosedur standar.
- Melayani nasabah yang ingin setor, ambil uang, *transfer*, dll dengan teliti dan cepat.
- Menjaga kerahasiaan bank dan nasabah.
- Menjaga kebersihan dan kerapian ruang kerja.
- Menjaga keamanan alat-alat identitas *teller*, yaitu *User-ID*, *password*, anak kunci *cash box* dan laci.
- Patuh terhadap peraturan perusahaan.²⁵

3) Penampilan *Teller*

Sebagai seorang *frontline officer*, penampilan seorang *teller* sangat penting karena *teller* langsung berhubungan dengan nasabah. Citra yang ditampilkan oleh *teller* mencerminkan citra diri perusahaan. Penampilan seorang *teller* yang baik adalah:

- Menggunakan seragam sesuai ketentuan bank.
- Untuk pria rambut pendek, tidak melebihi kerah baju dan tersisir rapi. Untuk wanita jika rambut kering, tersisir rapi/digulung/dicepol.
- Rias wajah tidak menyolok. Jika menggunakan jilbab, tanpa motif (polos) sesuai dengan warna seragam.
- Menggunakan sepatu formal berwarna hitam model pantopel. Untuk wanita menggunakan sepatu dengan hak minimal 3 cm dan maksimal 7 cm.
- Tidak tercium bau badan dan mulut.
- Kuku terpelihara, pendek, dan bersih.
- Tidak boleh memakai aksesoris yang berlebihan.²⁶

c. Satpam

1) Pengertian Satpam

Tugas satuan pengamanan (satpam) dalam memberikan pelayanan sangat memengaruhi kualitas pelayanan perusahaan

²⁵ *Ibid.*,

²⁶ *Ibid.*,

secara keseluruhan. Satpam yang bertugas melindungi seluruh aset perusahaan juga berkewajiban melindungi keamanan yang baik. Keamanan yang baik tidak hanya bertindak tegas akan tetapi juga ramah, sopan, dan lemah lembut terhadap nasabah.²⁷

Satpam yang bertugas di bank harus mampu membuat nasabahnya merasa nyaman dan aman. Satpam juga harus mampu peka dalam merespon setiap kebutuhan nasabah agar dapat tersampaikan kepada pihak bank. Maka dari itu satpam memiliki peran krusial dalam pelayanan yang baik di dalam bank dan pada akhirnya harus mampu memuaskan setiap nasabah yang datang ke bank.

C. Kepuasan

1. Pengertian Kepuasan

Banyak pakar yang berusaha mendefinisikan kepuasan berdasarkan perspektifnya masing masing. Meskipun tidak terdapat satu definisi tunggal yang menjadi rujukan bersama mengenai kepuasan, namun pada intinya mereka menyatakan substansi yang sama tentang kepuasan.

Menurut Brown kepuasan adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terhadap sebuah produk atau jasa.²⁸ Nasabah yang puas terhadap produk atau jasa yang diberikan akan mendorong nasabah untuk loyal terhadap produk dan jasa tersebut dan

²⁷ Kasmir, *Etika Custome Service*, (Jakarta:Rajawali Pers,2011), 25.

²⁸ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen* (Bandung:Pustaka Setia,2015), 233.

dengan senang hati mempromosikan produk dan jasa tersebut dari mulut ke mulut.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang berdasarkan perbandingan antara kenyataan yang diperoleh dengan harapan yang dimiliki oleh konsumen.²⁹ Jika barang dan jasa yang dibeli oleh konsumen sesuai dengan harapan konsumen maka konsumen tersebut puas, begitupun juga sebaliknya.

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat ditarik kesimpulanya bahwa kepuasan nasabah adalah sebuah perasaan yang timbul baik senang atau kecewa yang dirasakan seorang nasabah berdasarkan ekspektasi dan kenyataan yang dialami oleh nasabah. Apabila ekspektasi sesuai dengan kenyataanya maka nasabah akan merasa puas begitupun sebaliknya.

2. Strategi Kepuasan

Strategi kepuasan menyebabkan para pesaing harus berusaha keras dan memerlukan biaya tinggi dalam usahanya merebut konsumen suatu perusahaan. Kepuasan merupakan strategi jangka panjang yang membutuhkan komitmen, baik menyangkut dana maupun sumber daya manusia. Fandy tjiptono dan Gregorius Candra menyatakan ada beberapa strategi yang dapat dipadukan untuk meraih dan meningkatkan kepuasan :

a. Strategi Relationship Marketing

²⁹ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen*, 197.

Strategi dimana transaksi pertukaran antara pembeli dan penjual berkelanjutan, tidak berakhir setelah penjualan selesai. Dengan kata lain, dijalin suatu kemitraan dengan konsumen secara terus menerus yang pada akhirnya akan menimbulkan kesetiaan konsumen sehingga terjadi bisnis ulang (*repeat business*).

b. Strategi *Superior Customer Service*

Strategi ini menawarkan pelayanan yang lebih baik dari pada pesaing. Hal ini membutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia, dan usaha gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan yang superior.

c. Strategi *Unconditional Guarantees atau Extraordinary Guarantees*

Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada konsumen yang pada gilirannya akan menjadi sumber dinamisme penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. Selain itu juga akan meningkatkan motivasi para karyawan untuk mencapai tingkat kinerja yang lebih baik daripada sebelumnya.³⁰

Dari beberapa strategi yang telah di jelaskan diatas, tentu kepuasan menjadi sebuah perhatian, tersendiri khususnya bagi penyedia layanan jasa. Kepuasan dapat terbentuk dari sebuah pelayanan yang baik dari setiap karyawan dan akan menjadi *feedback* atau timbal balik yang positif apabila mampu di manfaatkan semaksimal mungkin.

3. Faktor-Faktor Penentu Kepuasan

Kepuasan dan ketidakpuasan ditentukan oleh persepsi dari harapan pelanggan. Persepsi terhadap produk atau pelayanan sendiri dipengaruhi oleh pengalaman pelanggan saat mencoba produk atau menerima suatu layanan. Oleh karena itu apabila pelayanan yang diperoleh mempunyai kualitas yang baik maka besar kemungkinan pelanggan tersebut akan memberikan persepsi yang tinggi dan akhirnya membawa tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

³⁰ *Ibid.*, 202.

Adapun 5 faktor yang menentukan tingkat kepuasan, antara lain kualitas produk, kualitas pelayanan, factor emosional, harga dan biaya.

- 1) Kualitas produk, konsumen akan merasa puas jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan adalah berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan, dalam segi pelayanan jasa khususnya perbankan, kualitas pelayanan biasanya diukur dari seberapa Ramah, Sopan, Tanggap, Sigap dan Akurat *frontliner* yang melayani nasabah tersebut.
- 3) Faktor emosional, konsumen yang bangga akan merasa yakin bahwa orang lain akan kagum bil dia menggunakan produk dengan merek tertentu.
- 4) Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama akan menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelangganya.
- 5) Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa. Pelanggan yang tidak memerlukan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa yang cenderung puas. ATM adalah contoh dimana nasabah merasa puas oleh mudahnya dalam mendapatkan pelayanan perbankan.³¹

³¹Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Bandung: Alfabeta,2017), 203.

4. Elemen Kepuasan

Lima elemen yang menyangkut kepuasan terhadap konsumen adalah sebagai berikut:

- a. *Harapan (Expectations)*
Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa telah dibentuk sebelum konsumen membeli barang atau jasa tersebut. Pada saat proses pembelian dilakukan, konsumen berharap bahwa barang atau jasa yang mereka terima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Barang atau jasa yang sesuai dengan harapan konsumen akan menyebabkan konsumen merasa puas.
- b. *Kinerja (Performance)*
Pengalaman konsumen terhadap kinerja actual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas.
- c. *Perbandingan (Comparison)*
Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja actual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja aktual produk.
- d. *Pengalaman (Experience)*
Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain.
- e. *Konfirmasi (Confirmation) dan Diskonfirmasi (Disconfirmation)*
Konfirmasi atau terkonfirmasi terjadi jika harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. Sebaliknya diskonfirmasi atau tidak terkonfirmasi terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Konsumen akan puas ketika terjadi confirmation/disconfirmation.³²

Elemen elemen yang telah dijabarkan diatas adalah suatu landasan timbal balik dari pelayanan apakah konsumen merasa terpuaskan atas layanan yang diberikan. Maka dari itu kelima elemen tersebut sangat penting bagi pelayanan jasa perbankan.

³² *Ibid.*,

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Sifat Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field riseach*). Penelitian lapangan adalah penelitian yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang, keadaan sekarang dan interaksi lingkungan sesuai unit sosial, individu, kelompok, lembaga atau masyarakat.³³

Penelitian lapangan ini, data diperoleh dari informasi yang benar-benar dibutuhkan. Informasi yang dibutuhkan dalam hal ini adalah data yang diperoleh dari Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung mengenai Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah.

2. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini adalah Penelitian deskriptif-kualitatif. Bogdan dan Taylor menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan berperilaku yang dapat diamati yang diarahkan pada latar dan individu secara *holistic* (utuh).³⁴ Metode deskriptif juga dapat diartikan sebagai pencarian fakta dengan intepretasi yang tepat.³⁵

³³ Cholid Narbuko dan Abu Achamid, *Metodolodi Penelitian*, Cet ke-10 (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 46.

³⁴ Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik* (Jakarta :Bumi Aksara,2014), 82.

³⁵ Morrison, *Metode Penelitian Survei* (Jakarta: Kencana, 2012), 22.

Berdasarkan kutipan di atas dapat dipahami bahwa penelitian ini menafsirkan data secara sistematis dan akurat berkenaan dengan fakta serta fenomena yang terjadi pada saat penelitian berlangsung mengenai Kualitas pelayanan frontliner terhadap kepuasan nasabah yang terjadi di Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung.

B. Sumber Data

Sumber data ialah subjek data yang diperoleh dari sebuah penelitian.³⁶

Berdasarkan teori tersebut, peneliti menggunakan sumber data yakni:

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer yaitu sumber data pertama yang diperoleh langsung di lapangan dari narasumber yang terkait dengan permasalahan yang akan diteliti.³⁷ Sumber data Primer dalam penelitian ini adalah subyek penelitian (informan) itu sendiri yang berkaitan dengan kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah studi kasus di Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung. Secara spesifik sumber data primer dalam penelitian ini adalah: 1 (satu) orang Kepala cabang Bank BRI Syariah Bandar Lampung yaitu Bapak Yuliawan Andri Putra, 1 (satu) orang *customer service* yaitu Ibtihaj Al-Hawa, 1 (satu) orang *teller* yaitu Lisia Vini Oktavia Sigit dan 1 (satu) orang satpam yaitu Sunu Ekon Prasetyo serta 5-10 orang yang telah menjadi nasabah di Bank BRI Syariah cabang Bandar Lampung.

³⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2009), 22.

³⁷ M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian sosial & Ekonomi* (Jakarta: Kencana, 2013), 129.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data kedua sesudah sumber data primer. Sumber data sekunder merupakan informasi yang diperoleh dari sumber lain yang mungkin tidak berhubungan langsung dengan peristiwa tersebut.³⁸ Sumber penunjang dalam penelitian ini diambil dari berbagai literatur buku, artikel penelitian, jurnal, media kabar, data dokumentasi Bank BRI Syariah Bandar Lampung dan lainnya yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Sebagai data sekunder, peneliti menggunakan literatur sebagai berikut:

- a. Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Macanan Jaya Cemerlang, 2008
- b. Adiwarman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014
- c. Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, Bandung: Alfabeta, 2017
- d. Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014
- e. Kasmir, *Manajemen Perbankan* Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017
- f. Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen*, Bandung: Pustaka Setia, 2015

³⁸*Ibid.*, 129.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara pengumpulan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.³⁹ Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan yang dilakukan di Bank BRI Syariah Bandar Lampung mengenai kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Bandar Lampung. Jadi teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan melakukan penelitian langsung kepada karyawan Bank BRI Syariah Bandar Lampung serta masyarakat sebagai nasabah di Bank BRI Syariah Bandar Lampung.

Dalam penelitian lapangan ini peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, antara lain:

1. Wawancara

Metode wawancara adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara.⁴⁰

Wawancara ini dilakukan guna memperoleh data yang mempunyai kaitan dengan penelitian ini, peneliti menggunakan bentuk wawancara bebas terpimpin yaitu wawancara yang tidak didasarkan pada suatu sistem atau daftar pertanyaan yang ditetapkan sebelumnya.⁴¹ Namun metode wawancara

³⁹ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian :Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, cet ke-3 (Jakarta : Kencana, 2013),138.

⁴⁰ M. Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian sosial & Ekonomi* (Jakarta: Kencana,2013), 133.

⁴¹ Cholid Narbuko dan Abu Ahamid, *Metodolodi Penelitian*, cet ke-10 (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), 85.

seperti ini bagi pewawancara tetap memiliki pedoman secara garis besar tentang hal-hal yang ditanyakan. Dalam konteks ini hubungan pewawancara dengan yang diwawancarai semi terstruktur dalam suasana wajar tetapi pertanyaan dan jawaban berjalan seperti pembicaraan dalam kehidupan sehari-hari.⁴²

Wawancara yang dilakukan dengan melakukan pembicaraan dengan pihak Bank BRI Syariah Bandar Lampung dengan pertanyaan yang telah tersusun dan tidak serta merta ditanyakan secara khusus, namun dalam konteks pembicaraan dengan alur maju.

Adapun yang akan menjadi sasaran wawancara adalah pegawai Bank BRI Syariah Bandar Lampung dan masyarakat yang menjadi nasabah di BRI Syariah Bandar Lampung. Wawancara kepada pegawai Bank BRI Syariah diantaranya Ibu Siska Liana selaku Manajer Operasional dan 1 (satu) orang *customer service* yaitu Ibtihaj Al-Hawa, 1 (satu) orang *teller* yaitu Lisia Vini Oktavia Sigit dan 1 (satu) orang satpam yaitu Sunu Ekon Prasetyo. Selanjutnya melakukan wawancara dengan 5-10 nasabah Bank BRI Syariah Bandar Lampung.

2. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu salah satu metode pengumpulan data dengan mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan,

⁴² Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, cet ke-3 (Jakarta : Kencana, 2013), 50.

tanskrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya.⁴³

Dalam hal ini dokumentasi yang digunakan adalah dokumen-dokumen atau arsip-arsip, baik itu berupa sejarah Bank BRI Syariah , visi dan misi dan data yang berkaitan dengan operasional *frontliner* Bank BRI Syariah Bandar Lampung.

D. Teknis Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi kemudian mempelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah di pahami.⁴⁴ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode analisis data secara kualitatif, karena data yang diperoleh merupakan data kualitatif yaitu berupa keterangan-keterangan dalam bentuk uraian-uraian dan bukan berbentuk angka-angka.

Peneliti menarik kesimpulan menggunakan metode induktif yaitu penarikan kesimpulan dari hal-hal yang bersifat khusus ke hal-hal bersifat umum. Maksudnya berangkat dari sebuah peristiwa, fakta, dan data secara khusus ditarik generalisasinya menjadi kesimpulan yang bersifat umum. Cara seperti ini digunakan untuk melakukan pembahasan dan mencari informasi terkait kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Bandar Lampung.

⁴³ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2010), 274.

⁴⁴ *Ibid.*, 274.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Profil Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung

1. Sejarah Bank Rakyat Indonesia Syari'ah

Sejarah pendirian PT Bank BRISyariah Tbk tidak lepas dari akuisisi yang dilakukan PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk terhadap Bank Jasa Arta pada 19 Desember 2007. Setelah mendapatkan izin usaha dari Bank Indonesia melalui surat no. 10/67/Kep.GBI/ DPG/2008 pada 16 Oktober 2008 BRISyariah resmi beroperasi pada 17 November 2008 dengan nama PT Bank BRISyariah dan seluruh kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah Islam.

Pada 19 Desember 2008, Unit Usaha Syariah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk melebur ke dalam PT Bank BRISyariah. Proses *spin off* tersebut berlaku efektif pada tanggal 1 Januari 2009 dengan penandatanganan yang dilakukan oleh Sofyan Basir selaku Direktur Utama PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk dan Ventje Rahardjo selaku Direktur Utama PT Bank BRISyariah.

BRISyariah melihat potensi besar pada segmen perbankan syariah. Dengan niat untuk menghadirkan bisnis keuangan yang berlandaskan pada prinsip-prinsip luhur perbankan syariah, Bank berkomitmen untuk produk serta layanan terbaik yang menenteramkan, BRISyariah terus tumbuh secara positif.

BRI syariah fokus membidik berbagai segmen di masyarakat. Basis nasabah yang terbentuk secara luas di seluruh penjuru Indonesia menunjukkan bahwa BRI syariah memiliki kapabilitas tinggi sebagai bank ritel modern terkemuka dengan layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah.

BRI syariah terus mengasah diri dalam menghadirkan yang terbaik bagi nasabah dan seluruh pemangku kepentingan. BRI syariah juga senantiasa memastikan terpenuhinya prinsip-prinsip syariah serta Undang-Undang yang berlaku di Indonesia. Dengan demikian, BRI syariah dapat terus melaju menjadi bank syariah terdepan dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

Pada tahun 2018, BRI syariah mengambil langkah lebih pasti lagi dengan melaksanakan *Initial Public Offering* pada tanggal 9 Mei 2018 di Bursa Efek Indonesia. IPO ini menjadikan BRI syariah sebagai anak usaha BUMN di bidang syariah yang pertama melaksanakan penawaran umum saham perdana.⁴⁵

Saat ini PT Bank BRI Syariah Tbk menjadi bank syariah ketiga terbesar berdasarkan aset. PT Bank BRI Syariah Tbk tumbuh dengan pesat baik dari sisi aset, jumlah pembiayaan dan perolehan dana pihak ketiga. Dengan berfokus pada segmen menengah bawah, PT Bank BRI Syariah Tbk menargetkan menjadi bank ritel modern terkemuka dengan berbagai ragam produk dan layanan perbankan.

⁴⁵ https://www.brisyariah.co.id/tentang_kami.php?f=sejarah di akses pada tanggal 2 Januari 2020

2. Visi dan Misi Bank Rakyat Indonesia Syari'ah

Kehadiran PT Bank BRI Syariah Tbk di tengah-tengah industri perbankan nasional dipertegas oleh makna pendar cahaya yang mengikuti logo perusahaan. Logo ini menggambarkan keinginan dan tuntutan masyarakat terhadap sebuah bank modern sekelas PT Bank BRI Syariah Tbk yang mampu melayani masyarakat dalam kehidupan modern. Kombinasi warna yang digunakan merupakan turunan dari warna biru dan putih sebagai benang merah dengan brand PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk.

Visi BRI Syariah adalah menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna.

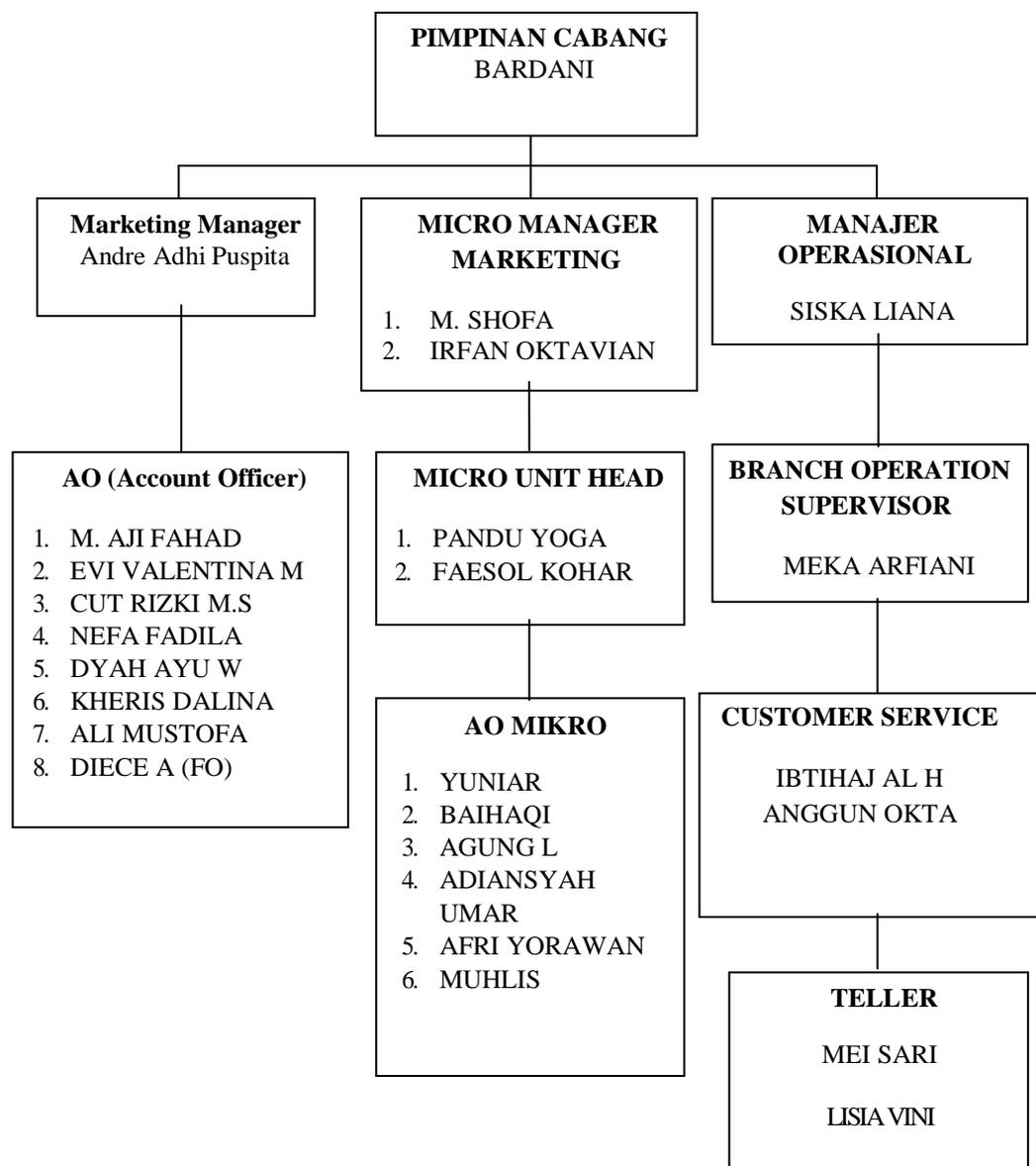
Misi BRI Syariah adalah memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah. Menyediakan produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapan pun dan dimana pun. Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketenteraman pikiran.⁴⁶

⁴⁶ https://www.brisyariah.co.id/tentang_kami.php?f=visimisi, di akses pada tanggal 2 januari 2020

3. Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Bandar Lampung

Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Kedaton dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 4.1.
Struktur Organisasi Bank Rakyat Indonesia Syariah
Cabang Bandar Lampung



Keterangan:

- a. **Pimpinan Cabang**
Pimpinan Cabang Pembantu bertanggung jawab atas keseluruhan berjalannya sistem operasional perbankan di level Kantor Cabang Pembantu dan membawahi keseluruhan bagian.
- b. **Marketing Manager**
Marketing Manager adalah serangkaian proses yang dilakukan untuk memasarkan produk atau mengenalkan produk kepada masyarakat dengan berbagai cara, agar produk tersebut menjadi banyak diminati oleh masyarakat luas. Sehingga dalam hal ini pengertian marketing tidak hanya sebatas saat terjadi pemasaran, namun juga mengenai strategi yang digunakan, serta cara memberikan kepuasan kepada konsumen.
- c. **Micro Marketing Manager**
Micro marketing atau pemasaran mikro merupakan menciptakan penawaran layanan pada kelompok-kelompok konsumen. Seiring dengan perkembangan zaman, konsumenpun saat ini menjadi semakin kompleks dengan kebutuhan dan permintaan yang berbeda-beda satu sama lain sehingga perlu diterapkan pemasaran mikro. Manajer yang meletakkan orientasinya pada marketing melihat konsumen.
- d. **Manager Operasional**
Manajemen Operasional secara umum adalah sebuah usaha pengelolaan secara maksimal dalam penggunaan berbagai faktor produksi, mulai dari sumber daya manusia (SDM), mesin, peralatan (*tools*), bahan mentah (*raw material*), dan faktor produksi lainnya dalam proses mengubahnya menjadi beragam produk barang atau jasa.
- e. **Account Officer**
Berwenang melakukan proses *marketing* untuk segmen komersial khususnya giro dan deposito serta pembiayaan konsumtif. Memasarkan pembiayaan sesuai dengan ketentuan pembiayaan konsumen dengan target yang telah ditetapkan, melakukan proses pembiayaan baru dan perpanjangan antara lain detail analisa kualitatif, menyiapkan kelengkapan dan keabsahan dokumen pembiayaan serta mengusulkan pembiayaan kepada komite pembiayaan untuk mendapatkan keputusan, mengelola tingkat kesehatan pembiayaan nasabah binaan yang menjadi tanggung jawabnya dan mempertahankan kualitas pembiayaan yang sesuai dengan target yang ditetapkan.
- f. **Micro Unit Head**
Bertanggung jawab untuk melaksanakan dan memastikan bisnis mikro pada unit tersebut berjalan sesuai dengan target yang diberikan dan tidak melanggar *syariah comply* maupun P3 Mikro.
- g. **Branch Operation Supervisor**
Berwenang mengkoordinir kegiatan pelayanan perbankan, transaksi operasional *customer service* dan *teller*, menyetujui atau otoritas transaksi layanan operasi *front liner* sesuai kewenangan.

- h. *Account Officer Micro*
Account Officer Micro bertugas untuk melakukan penjualan produk-produk mikro serta melakukan *pre-screening* untuk calon-calon nasabah sebelum dokumen-dokumen pembiayaan diberikan kepada UH untuk verifikasi lebih lanjut.
- i. *Customer service*
Berwenang melayani nasabah dengan memberikan informasi tentang produk serta menerima dan menangani keluhan nasabah dan melakukan koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk penyelesaiannya, memahami produk layanan yang terkait dengan operasional layanan *Customer Service*.
- j. *Teller*
Berwenang melayani nasabah untuk transaksi penyetoran dan penarikan tunai maupun non tunai serta transaksi lainnya sesuai aturan yang ditetapkan untuk mencapai *service excellent*.⁴⁷

B. Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Cabang Bandar Lampung

Pada bagian ini penulis membahas hasil penelitian tentang Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung, dengan mengacu pada rumusan masalah yaitu bagaimana kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung, lebih lanjut penelitian dianalisis sebagai berikut:

Berdasarkan wawancara yang dilakukan Upaya memberikan pelayanan frontliner serta kepuasan terhadap nasabah menurut Ibu Siska Liana selaku Manajer Operasional BRI Syariah Cabang Bandar Lampung adalah dengan melakukan standar pelayanan yang sesuai dengan SOP seperti memberikan salam terlebih dahulu setiap akan berkomunikasi dengan nasabah. *Frontliner* juga dituntut untuk memiliki pemahaman, daya

⁴⁷ Wawancara dengan Ibu SL, Manajer Operasional Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Bandar Lampung pada tanggal 14 Mei 2020.

tanggap dan inisiatif yang baik sehingga dapat menjadi *problem solver* bagi nasabah. Hambatan yang mungkin sering di temui dalam pelayanan seperti lambanya distribusi pengadaan kartu ATM bagi nasabah yang baru membuat rekening tabungan, kursi tunggu yang hanya sebagian yang memiliki sandaran, kemudian , kemudian ATM yang off akibat jaringan dari penyedia layanan ke tiga, serta lahan parkir yang tidak begitu lebar.⁴⁸

Berdasarkan wawancara dengan customer service yaitu Ibtihaj Al Hawa bahwa tugas seorang customer service yaitu sebagai resepsionis menerima nasabah, kemudian sebagai komunikator menjadi jembatan antara bank dan nasabah sehingga nasabah mendapatkan informasi yang valid mengenai bank. Mengenai standar pelayanan customer service menurut penuturanya selama ini standar pelayanan selalu sesuai dengan SOP yang diberikan oleh Bank BRI Syariah. Selama menjadi customer service tentunya ada kendala yang dihadapi seperti customer service harus memberikan pengertian ke nasabah apabila terjadi gangguan jaringan yang mengakibatkan terkendalanya nasabah dalam membuat rekening. Disamping itu tentunya customer service selalu berusaha memberikan pelayanan terbaiknya meskipun masih banyak yang perlu diperbaiki.⁴⁹

Berdasarkan wawancara dengan Lisia Vini Oktavia Sigit selaku teller. Menurut penuturanya fungsi dan tugas seorang teller adalah memeriksa secara teliti setiap transaksi yang akan dan sedang dilakukan

⁴⁸ Wawancara dengan Ibu SL, Manajer Operasional Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung, pada tanggal 14 Mei 2020.

⁴⁹ Wawancara dengan Ibtihaj Al Hawa, *Customer Service* Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung, pada tanggal 14 Mei 2020.

dan selalu mengikuti prosedur standar kemudian melayani nasabah yang ingin setor, ambil uang, *transfer*, dll dengan teliti dan cepat. Mengenai standar pelayanan teller tentunya sam dengan customer service yaitu sesuai dengan SOP yang telah ditentukan. Selama menjadi teller tentu ada kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan seperti menghadapi nasabah yang tidak sabar menunggu ketika sedang menghitung kembali uang transaksi. Namun meskipun begitu kami selalu berusaha melakukan yang terbaik untuk kepuasan nasabah sesuai dengan SOP yang berlaku di Bank BRI Syariah.⁵⁰

Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan satpam yaitu Sunu Eko Prasetyo bahwa tugas dan fungsi seorang satpam yaitu melindungi seluruh aset perusahaan juga berkewajiban melindungi keamanan yang baik. Keamanan yang baik tidak hanya bertindak tegas akan tetapi juga ramah, sopan, dan lemah lembut terhadap nasabah. Mengenai standar pelayanan menurutnya satpam harus menunjukkan sikap ramah dengan memberikan salam kepada nasabah sehingga tercipta kesan yang baik oleh nasabah. Berkaitan kendala yang sering dihadapi seperti menangani orang yang tiba tiba ingin masuk bank untuk bertemu salah satu pegawai, padahal menurut SOP orang tersebut harus lapor terlebih dahulu kemudian satpam mengkonfirmasi dengan pegawai yang bersangkutan. Meskipun begitu satpam selalu berusaha untuk sabra dalam menghadapi setiap

⁵⁰ Wawancara dengan Lisia Vini Oktavia Sigit, Teller Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung, pada tanggal 14 Mei 2020.

nasabah dan harus siap siaga menjaga keamanan Bank BRI Syariah.⁵¹

Selanjutnya berdasarkan wawancara dengan nasabah berinisial FI, menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan teller ataupun customer service cukup baik terlihat dari keramahan yang selalu diberikan ketika berkomunikasi. Alasan FI menjadi nasabah BRI Syariah juga didorong oleh teman temanya yang menganjurkan untuk menabung disana. Meskipun pelayanan cukup baik tetapi menurutnya pelayanan frontliner di BRIS juga tidak jauh bedanya dengan bank syariah lainnya. Begitupun selama menjadi nasabah FI tidak pernah merasakan pelayanan yang kurang berkenan. Hanya saja menurutnya yang menjadi catatan adalah ketidak adanya sandaran kursi bagi nasabah yang menunggu yang mengakibatkan cukup pegal jika tidak bersandar.⁵²

Subjek SI juga mengatakan hal yang sama mengenai keramahan dan kesopanan karyawan Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung, SI juga menambahkan bahwa ia tidak pernah mengantri ketika bertransaksi di *counter* Bank BRI Syariah. Kesiagaan setiap karyawan dan kecepatannya dalam menyelesaikan setiap transaksi membuat SI memilih menjadi nasabah Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung. Kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari perhatian dan tindakan karyawan, yang mana

⁵¹ Wawancara dengan Sunu Eko Prasetyo, Satpam Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung, pada tanggal 14 Mei 2020.

⁵² Wawancara dengan FI, Nasabah di Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung, pada tanggal 18 Mei 2020.

karyawan memiliki kemauan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat menunjukkan pelaku bisnis yang professional.⁵³

AR memiliki pendapat yang lain dari FI dan SI, menurut AR pelayanannya belum cukup baik. Menurutnya itu terlihat ketika transisi antara jam setelah istirahat. Masih sering ditemui kosongnya dibagian teller cukup lama yang mengakibatkan nasabah mengantri cukup lama. Alasan AR menabung juga didorong oleh rekannya yang merekomendasikan dirinya untuk menabung di BRIS. Dari segi fasilitas menurut penuturannya toilet yang digunakan untuk nasabah sering rusak di bagian pintunya karena memakai pintu dengan engsel plastik biasa.⁵⁴

Tidak ada yang sempurna didunia ini, dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, SL mengaku juga menghadapi banyak kendala-kendala dilapangan seperti lambannya pelayanan pembukaan rekening, ATM *offline* dan terlambatnya penyediaan stok kartu ATM. ATM yang sering offline tentu akan menjadi salah satu masalah serius yang harus segera diatasi. Karena hampir seluruh nasabah merupakan pengguna layanan mesin ATM. Minimnya stok kartu ATM juga menghambat nasabah untuk mengambil tabunganya di ATM. SL mengatakan kendala ini tidak dapat segera diatasi karena berhubungan dengan pihak ketiga yang mengelola jaringan .⁵⁵

⁵³ Wawancara dengan SI, Nasabah di Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung, pada tanggal 18 Mei 2020.

⁵⁴ Wawancara dengan AR, Nasabah di Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung, pada tanggal 18 Mei 2020.

⁵⁵ Wawancara dengan SL, Manajer Operasional di Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung, pada tanggal 14 Mei 2020.

Hal yang serupa juga dikatakan oleh nasabah BRI Syariah Lainnya. Subjek LA mengatakan pelayanan yang diterimanya selama menjadi nasabah Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung sudah cukup baik, hanya saja mesin ATM yang tersedia terlalu sedikit ditambah lagi jika ATM yang ada sedang gangguan cukup menyulitkan untuk bisa mengambil sejumlah uang.⁵⁶

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan saudara AN, menurutnya pelayanan yang diberikan baik satpam, teller dan customer service sudah cukup baik frontliner selalu sopan dan ramah dalam melayani nasabah seperti selalu mengucapkan salam yang justru menjadi cirikhas bank islam dan itu sangat baik tentunya. Meskipun pastinya masih banyak yang perlu diperbaiki. AN juga selaku orang tua murid yang anaknya bersekolah di sekolah yang bekerjasama dengan BRIS dalam hal pembayaran administrasi sering menemui gangguan jaringan ketika akan melakukan pembayaran di BRIS. Namun secara keseluruhan AN tidak pernah menemui pengalaman pelayanan yang buruk dari *frontliner*. Menurut AN gangguan jaringan yang dialami bisa sedikit dimaklumi karena bukan sepenuhnya kesalahan dari *frontliner*, namun penyedia jaringannya. Segi fasilitas menurutnya sudah cukup baik. Ruangnya cukup

⁵⁶ Wawancara dengan LA, Nasabah di Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung, pada tanggal 18 Mei 2020.

sejuk, mungkin hanya bagian kursi tunggunya yang tidak ada sandarannya.

57

C. Analisis Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah Cabang Bandar Lampung

Kualitas merupakan pertaruhan bagi reputasi perusahaan. Kualitas merupakan penampilan produk atau kinerja yang merupakan bagian utama dari strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar maupun inovator pasar.⁵⁸ Kualitas merupakan jaminan terbaik atas kesetiaan pelanggan, pertahanan terkuat kita dalam menghadapi persaingan terutama di era pasar bebas seperti saat ini, dan satu-satunya jalan menuju pertumbuhan dan pendapatan yang langgeng.

Terdapat 6 indikator yang dapat digunakan untuk mengukur atau mengevaluasi kualitas pelayanan atau jasa, yaitu :

- a. **Bukti Fisik (*Tangible*)**
Bukti fisik yang dimaksud meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan, pegawai yang terlibat, serta berbagai sarana pelayanan lainnya yang dapat di observasi langsung.
- b. **Keandalan (*Reliability*)**
Keandalan adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang telah dijanjikan dengan cepat, akurat, serta sesuai dengan kebutuhan dan keinginan konsumen.
- c. **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**
Merupakan kemampuan pegawai yang ada untuk membantu konsumen dalam memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi oleh pegawai serta memberikan pelayanan terbaik yang mampu untuk dilakukan.

⁵⁷ Wawancara dengan AN, Nasabah di Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung, pada tanggal 18 Mei 2020.

⁵⁸ Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Bandung: Alfabeta, 2017), 51.

d. Jaminan (*Assurance*)

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

e. Empati (*Empathy*)

Empati meliputi kemampuan untuk memberikan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian secara personal, serta memahami kebutuhan konsumen meskipun konsumen tidak mengutarakannya secara langsung.

f. Inisiatif (*Initiative*)

Merupakan kemampuan pegawai untuk memberikan informasi yang tepat serta memberikan solusi terbaik yang sesuai dengan kondisi konsumen, dengan pertimbangan pertimbangan yang objektif, rasional, dan mampu dipertanggungjawabkan.⁵⁹

Menurut Brown kepuasan adalah kondisi terpenuhinya kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen terhadap sebuah produk atau jasa.⁶⁰

Nasabah yang puas terhadap produk atau jasa yang diberikan akan mendorong nasabah untuk loyal terhadap produk dan jasa tersebut dan dengan senang hati mempromosikan produk dan jasa tersebut dari mulut ke mulut.

Menurut Dewi Reni dan Siri Asmawati dalam jurnalnya mendefinisikan pelayanan sebagai kemampuan dalam bentuk aktivitas yang diberikan oleh suatu pihak yang berkomunikasi sehingga mampu memberikan nilai tambah dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.⁶¹ Islam menganjurkan setiap pelaku bisnis untuk

⁵⁹Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Bandung: Alfabeta,2017), 208.

⁶⁰Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen* (Bandung:Pustaka Setia,2015), 233.

⁶¹Dewi Reni & Siri Asmawati, *Kualitas Pelayanan Frontliner dan Kepuasan Nasabah*, *Islaminomic*, Vol.7 No.2/Agustus 2016, 6.

bersikap professional yakni dapat bekerja dengan cepat dan tepat sehingga tidak menyalahgunakan amanat yang menjadi tanggung jawabnya.

Adapun 5 faktor yang menentukan tingkat kepuasan, antara lain kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan biaya.

- 6) Kualitas produk, konsumen akan merasa puas jika hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan adalah berkualitas.
- 7) Kualitas pelayanan, dalam segi pelayanan jasa khususnya perbankan, kualitas pelayanan biasanya diukur dari seberapa Ramah, Sopan, Tanggap, Sigap dan Akurat *frontliner* yang melayani nasabah tersebut.
- 8) Faktor emosional, konsumen yang bangga akan merasa yakin bahwa orang lain akan kagum bila dia menggunakan produk dengan merek tertentu.
- 9) Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama akan menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya.
- 10) Biaya dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa. Pelanggan yang tidak memerlukan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa yang cenderung puas. ATM adalah contoh dimana nasabah

merasa puas oleh mudahnya dalam mendapatkan pelayanan perbankan.⁶²

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dan teori yang sudah ada penulis menyimpulkan bahwa Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung telah memberikan kualitas pelayanan *frontliner* yang terbaik kepada nasabah hampir disetiap komponen. Pelayanan yang diberikan selalu berpegang teguh dengan standar pelayanan frontliner BRI Syariah yaitu CATAT (Cepat Antusias Cepat Akurat Tepat). Meskipun dalam beberapa hal pelayanan *frontliner* masih perlu ditingkatkan dan dimaksimalkan dalam memberikan pelayanan terbaik terhadap nasabah.

Dibalik kekurangan-kekurangan tersebut ada banyak aspek lain yang telah dipenuhi dengan baik seperti Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung yang telah menjalankan pelayanannya sesuai dengan SOP yang berlaku serta memberikan jaminan yang sangat baik kepada nasabah mengenai kemampuan personal serta sikap ramah dan sopan yang dimiliki setiap karyawan *frontliner* di BRI Syariah Cabang Bandar Lampung.

⁶² Donni Juni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* (Bandung: Alfabeta,2017), 203.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan penulis, maka dapat disimpulkan yaitu:

1. Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung telah memberikan kualitas pelayanan *frontliner* yang terbaik kepada nasabah hampir disetiap komponen. Meskipun dalam beberapa hal pelayanan *frontliner* masih perlu ditingkatkan dan dimaksimalkan dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah. Dibalik kekurangan-kekurangan tersebut ada banyak aspek lain yang telah dipenuhi dengan baik seperti Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung yang telah menjalankan pelayanannya sesuai dengan SOP yang berlaku serta memberikan jaminan yang sangat baik kepada nasabah mengenai kemampuan personal serta sikap ramah dan sopan yang dimiliki setiap karyawan *frontliner* di BRI Syariah Cabang Bandar Lampung.
2. Dari beberapa persepsi subjek dapat disimpulkan bahwa indikator yang sangat menentukan kualitas pelayanan frontliner perbankan ada 6 (enam) komponen faktor, diantaranya kepatuhan (*compliance*) berupa layanan produk yang diterapkan dengan jaminan bagi hasil tanpa pembebanan biaya bunga terhadap tabungan maupun pinjaman, bukti langsung (*tangible*) berupa fasilitas fisik yang dapat dilihat dan dirasakan langsung oleh nasabah merupakan poin utama yang dapat menimbulkan persepsi positif dibenak nasabah, keandalan (*realibility*) berupa kemampuan dalam

menyelenggarakan jasa dengan akurat, daya tanggap (*responsiveness*) berupa kebijakan untuk membantu dan memberi pelayanan yang tepat dengan menyampaikan informasi yang jelas, jaminan (*assurance*) berupa pengetahuan dan kesopanan karyawan perusahaan untuk menjaga kepercayaan, dan terakhir faktor empati (*empathy*) berupa perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah.

B. Saran

Setelah penulis mengkaji tentang kualitas pelayanan frontliner terhadap nasabah di Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Hendaknya Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan *frontliner* dengan pelatihan khusus bagian frontliner. Agar dapat meningkatkan kepuasan nasabah sehingga nantinya diharapkan mampu meningkatkan jumlah nasabah yang bertransaksi.
2. Hendaknya Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung menyediakan kotak suara yang diperuntukan untuk menampung berbagai macam keluhan ataupun saran dari seluruh nasabah.
3. Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, jika ada penelitian yang serupa sebaiknya dilakukan dengan menambah objek maupun subjek yang diwawancarai, sehingga penelitian tersebut dapat mewakili kondisi kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah yang terjadi dilapangan secara lebih mendetail.

DAFTAR PUSTAKA

- Achamid ,Abu, dan cholid Narbuko. *Metodologi Penelitian*. Cet Ke-10. Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta, 2006.
- Bunging, M. Burhan. *Metodologi Penelitian Sosial & Ekonomi*. Jakarta: Kencana, 2013.
- Indonesia, Ikatan Bankir. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara. 2014.
- Ismail. *Perbankan Syariah*. Jakarta: Prenadamedia Group, 2011.
- Karim, A Adiwarmam. *Bank Islam Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.
- Kasmir. *Etika Custome Service*. Jakarta: Rajawali Pers, 2011.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2017.
- Kotler, Philip. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Macanan Jaya Cemerlang.2008.
- Mardalis. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013.
- Morrison. *Metodologi Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana, 2012.
- Muhammad. *Manajemen Bank Syari'ah*. Yogyakarta: AMP YKPN, 2005.
- . *Manajemen Dana Bank Syari'ah*. Yogyakarta: Ekonesia, 2004.
- . *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*. Jakarta: Rajawali Pers, 2008.
- Noor, Juliansyah. *Metodologi Penelitian: Skripsi,Tesis,Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Cet ke-3. Jakarta: Kencana, 2013.
- Priansa, Donni Juni. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Priansa, Donni Juni, dan Buchari Alma. *Manajemen Bisnis Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2016.

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

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2009.

Sumar'in. *Konsep Kelembagaan Bank Syariah*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012.

Tciptono, Fandi. *Strategi Pemasaran Edisi 4*. Yogyakarta: Andi Offset, 2015.

Yuniarti, Vinna Sri. *Perilaku Konsumen*. Bandung: Pustaka Setia, 2015.

Zuhairi, Kuryani, Dedi Irwansyah, Wahyu Setiawan, Yuyun Yunarti, dan Imam Mustafa. "Pedoman Penulisan Skripsi Mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2018.

LAMPIRAN – LAMPIRAN



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Inggomulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimil (0725) 47296,
Website www.iainmetro.ac.id, email iainmetro@iainmetro.ac.id

Nomor : 2309/In.28.3/D.1/PP.00.9/10/2018
Lampiran : -
Penhal : Pembimbing Skripsi

18 Oktober 2018

Kepada Yth:
1. Drs. H. M. Saleh, M.A
2. Liberty, S.E., M.A
di - Tempat

Assalamu'alaikum 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 : Indra Krisna Kusuma
NPM : 1502100061
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1-Perbankan Syariah (S1-PBS)
Judul : Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada BRI Syariah KC. Bandar Lampung)

Dengan ketentuan :

1. Pembimbing, membimbing mahasiswa sejak penyusunan Proposal sampai selesai Skripsi:
 - a. Pembimbing I, mengoreksi out line, alat pengumpul data (APD) dan mengoreksi Skripsi setelah pembimbing II mengoreksi.
 - b. Pembimbing II, mengoreksi proposal, out line, 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 dikeluarkan oleh LP2M Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro.
4. Banyaknya halaman Skripsi antara 40 s/d 70 halaman dengan ketentuan :
 - a. Pendahuluan ± 2/8 bagian.
 - b. Isi ± 3/8 bagian.
 - c. Penutup ± 1/8 bagian.

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

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



Dekan Bidang Akd &
Pembinaan

MUHAMMAD SALEH



**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.metroaini.ac.id, e-mail: febi@metroaini.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 0229/In.28/D.1/IL.01/01/2020

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

Nama : **INDRA KRISNA KUSUMA**
NPM : 1502100061
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER TERHADAP KEPUASAN NASABAH STUDI KASUS DI BANK BRI SYARIAH CABANG BANDAR LAMPUNG".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

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

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 20 Januari 2020

Mengetahui,
Pejabat Setempat





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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Inggimulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47290; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.lain@metrouniv.ac.id

Nomor : 0230/In.28/D.1/TL.00/01/2020
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kopada Yth.,
Pimpinan Cabang BRI Syariah
Kantor Cabang Bandar Lampung
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: 0229/In.28/D.1/TL.01/01/2020, tanggal 20 Januari 2020 atas nama saudara:

Nama : **INDRA KRISNA KUSUMA**
NPM : 1502100061
Semester : 10 (Sepuluh)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada saudara bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BRI Syariah Kantor Cabang Bandar Lampung, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER TERHADAP KEPUASAN NASABAH STUDI KASUS DI BANK BRI SYARIAH CABANG BANDAR LAMPUNG".

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Nomor : B r i s y a r i a h - K C - B D U 0 6 / 2 0 2 0

Bandar Lampung, 26 Juni 2020

Kepada Yth
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Metro Lampung
Di -
Metro

Perihal : Jawaban Permohonan Izin Research

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Tering salam dan do'a semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan Rahmat, Taufik, dan Hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan tugas dan amanah sehari-hari. Amin.

Sehubungan dengan Surat Nomor: 0230/in.28/D.1/TL.00/01/2020, mengenai Permohonan Izin Research Mahasiswa/i IAIN Metro Lampung pada Bank BRISyariah KC Bandar Lampung Kedaton, maka dengan ini kami menyetujui permohonan tersebut. Adapun mahasiswa/i tersebut adalah:

No	Nama Mahasiswa/NPM	Perguruan Tinggi/Jurusan	Judul Penelitian	Jenis Penelitian
1.	Indra Krisna Kusuma/ 1502100061	IAIN Metro/ S1 Perbankan Syariah	Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah Studi Kasus Di Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung	Kualitatif Lapangan

Demikian persetujuan Izin Research ini Kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

PT BANK BRI SYARIAH.Tbk
KC BANDAR LAMPUNG KEDATON

Bandarl
Perampin Cabang

**ALAT PENGUMPUL DATA
KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER TERHADAP
KEPUASAN NASABAH
(Studi Kasus di Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung)**

**PEDOMAN WAWANCARA
DENGAN PIMPINAN CABANG BRI SYARIAH CABANG BANDAR
LAMPUNG**

Petunjuk pelaksanaan:

1. Metode wawancara menggunakan metode semi-terstruktur
2. Selama penelitian berlangsung, peneliti mencatat dan mendiskripsikan hasil wawancara
3. Waktu pelaksanaan wawancara sewaktu-waktu dapat berubah mengikuti perkembangan situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan

Identitas:

Nama : Siska Liana

Pekerjaan : Manajer Operasional di BRI Syariah Bandar Lampung

Pertanyaan:

1. Apa Standar Kualitas Pelayanan *Frontliner* di Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung?
2. Apa saja hambatan yang di hadapi oleh *frontliner* dalam memberikan pelayanan terhadap nasabah?
3. Bagaimana cara mengukur kepuasan nasabah ?

**PEDOMAN WAWANCARA
DENGAN CUSTOMER SERVICE BRI SYARIAH CABANG BANDAR
LAMPUNG**

Petunjuk pelaksanaan:

1. Metode wawancara menggunakan metode semi-terstruktur
2. Selama penelitian berlangsung, peneliti mencatat dan mendiskripsikan hasil wawancara
3. Waktu pelaksanaan wawancara sewaktu-waktu dapat berubah mengikuti perkembangan situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan

Identitas:

Nama : Ibtihaj Al-Hawa

Pekerjaan : *Customer Service* di BRI Syariah Bandar Lampung

Pertanyaan:

1. Apa saja fungsi dan tugas menjadi seorang *Customer Service* ?
2. Bagaimana Standar Pelayanan *Frontliner* terutama di bagian *customer service* terhadap nasabah?
3. Apa saja kendala yang dialami dalam memberikan pelayanan kepada nasabah?
4. Apa saja yang dilakukan dalam upaya memberikan kepuasan terhadap nasabah?

**PEDOMAN WAWANCARA
DENGAN TELLER BRI SYARIAH CABANG BANDAR LAMPUNG**

Petunjuk pelaksanaan:

1. Metode wawancara menggunakan metode semi-terstruktur
2. Selama penelitian berlangsung, peneliti mencatat dan mendiskripsikan hasil wawancara
3. Waktu pelaksanaan wawancara sewaktu-waktu dapat berubah mengikuti perkembangan situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan

Identitas:

Nama : Lisia Vini Oktavia Sigit

Pekerjaan : *Teller* di BRI Syariah Bandar Lampung

Pertanyaan:

1. Apa saja fungsi dan tugas menjadi seorang *Teller*?
2. Bagaimana Standar Pelayanan *Frontliner* terutama di bagian *Teller* terhadap nasabah?
3. Apa saja kendala yang dialami dalam memberikan pelayanan kepada nasabah?
4. Apa saja yang dilakukan dalam upaya memberikan kepuasan terhadap nasabah?

**PEDOMAN WAWANCARA
DENGAN SATPAM BRI SYARIAH CABANG BANDAR LAMPUNG**

Petunjuk pelaksanaan:

1. Metode wawancara menggunakan metode semi-terstruktur
2. Selama penelitian berlangsung, peneliti mencatat dan mendiskripsikan hasil wawancara
3. Waktu pelaksanaan wawancara sewaktu-waktu dapat berubah mengikuti perkembangan situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan

Identitas:

Nama : Sunu Eko Prasetyo

Pekerjaan : Satpam di BRI Syariah Bandar Lampung

Pertanyaan:

1. Apa saja fungsi dan tugas menjadi seorang satpam?
2. Bagaimana Standar Pelayanan *Frontliner* terutama di bagian Satpam terhadap nasabah?
3. Apa saja kendala yang dialami dalam memberikan pelayanan kepada nasabah?
4. Apa saja yang dilakukan dalam upaya memberikan kepuasan terhadap nasabah?

**PEDOMAN WAWANCARA
DENGAN NASABAH BANK BRI SYARIAH BANDAR LAMPUNG**

Petunjuk pelaksanaan:

1. Metode wawancara menggunakan metode semi-terstruktur
2. Selama penelitian berlangsung, peneliti mencatat dan mendiskripsikan hasil wawancara
3. Waktu pelaksanaan wawancara sewaktu-waktu dapat berubah mengikuti perkembangan situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan

Identitas:

Nama : Nasabah pada Bank BRI Syariah Bandar Lampung

Pekerjaan : ...

Pertanyaan : --

1. Bagaimana tanggapannya mengenai pelayanan yang diberikan Bank BRI Syari'ah Bandar Lampung ?
2. Apa yang menjadi alasan untuk menjadi nasabah di BRI Syariah Bandar Lampung?
3. Apa yang menjadi kelebihan pelayanan *frontliner* yang ada di BRI Syariah di banding dengan bank lainya?
4. Apakah selama menjadi nasabah pernah mendapat pelayanan yang kurang baik ?
5. Apakah pelayanan yang diberikan Bank BRI Syariah Cabang Bandar Lampung dari segi fasilitas , karyawan, dan lainya sudah sesuai dengan harapan?

Metro, Januari 2020
Mahasiswa Ybs.

Indra Krisna Kusuma
1502100061

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. H. M. Saleh, MA
NIP.1965.0111.1993.03.1001

Liberty, SE, MA.
NIP.1974.0824.2000.03.2002



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0721) 41507, Faksimili (0725) 47296, Website: www.metroia.ac.id, e-mail: iainmetro@metroia.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Indra Krisna Kusuma Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
NPM :1502100061 Semester/Skripsi : 8 / 2018/2019

No	Hari/ Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
1	Kamis 9/5-18	Teknis pengecekan mangacu pada buku panduan yg terbaru. * penulisan bahasa asing inggris / arab konsisten cetak miring. * Pada bab 2. Hg bank syariah lebih di luncutkan saja, tidak usah terlalu utuh ————— 1 —————	

Dosen Pembimbing II,

Liberty, S.E., M.A
NIP. 1974.0824.2000.03.2002

Mahasiswa Ybs,

Indra Krisna Kusuma
NPM. 1502100061



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

Jalan No. 104 Hajar Dewantara Kampus 10A Inggrojo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. 0720-817417, Faksimil 0720-817418, Website: www.iainmetro.ac.id, email: iainmetro@iainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Indra Krisna Kusuma Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
NPM : 1502100061 Semester/Skripsi : 8 / 2018/2019

No	Hari/ Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
1		<p>Cari landasan hukum Agama dari Al-Qur'an atau hadis yg berkaitan dgn judul pembahasan.</p> <p>fahami kutipan langsung / tak langsung.</p> <p>Referensi penulisannya pun harus 1 spasi jg kutipan langsung</p> <p>publisiin !</p>	<p></p> <p></p> <p></p>

Dosen Pembimbing II,

Liberty, S.F., M.A
NIP. 1974.0824.2000.03.2602

Mahasiswa Ybs,

Indra Krisna Kusuma
NPM. 1502100061



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Inggirlan Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0720) 41507, Faksimil (0720) 47296, Website: www.metroia.ac.id, email: iainmetro@metroia.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Indra Krisna Kusuma Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
NPM : 1502100061 Semester/Skripsi : 8 / 2018/2019

No	Hari/ Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
3	Jum'at 17/5-19	Pengjelasan tentang frontliner bicara teori maupun lapangan di uraikan dalam proposal. Penguasaan permasalahan bank teori maupun lapangan cukup menguasai pahami ! _____	

Dosen Pembimbing II,

Liberty, S.E., M.A
NIP. 1974.0824.2090.03.2002

Mahasiswa Ybs,

Indra Krisna Kusuma
NPM. 1502100061



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Ingrisulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp: (0261) 41507, Faksimili (0261) 41216, Website: www.metro.iaii.ac.id, email: iainmetro@iainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Indra Krisna Kusuma Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
NPM : 1502100061 Semester/Skripsi : 8 / 2018/2019

No	Hari/ Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
4	Senin 29/5	Secara keseluruhan telah di perbaiki sesuai arahan dan saran saat bimbingan Proposal Acc. lanjutan ke pemb I 	  

Dosen Pembimbing II,

Liberty, S.E., M.A
NIP. 1974.0824.2000.03.2002

Mahasiswa Ybs,

Indra Krisna Kusuma
NPM. 1502100061

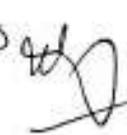
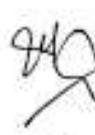


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Ilirngriyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0720) 41507 Faksimil (0720) 41290 Website www.iainmetro.ac.id e-mail iainmetro@iainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Indra Krisna Kusuma Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
NPM :1502100061 Semester/Skripsi : 9 / 2019/2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
		✓	✓ Perbaiki penulisan referensi/referensi sesuai dengan aturan. ✓ Perbaiki penulisan abstrak/abstrak aturan. ✓ Perbaiki penulisan format/daftar buku. ✓ Sumber Data Primer & Sekunder sumber penelitian	   

Dosen Pembimbing I,

Drs. H. M. Saleh, M.A
NIP. 1965.0111.1993.03.1001

Mahasiswa Ybs,

Indra Krisna Kusuma
NPM. 1502100061



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

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

Telp. (0726) 41507; Faksimil (0726) 41298; Website: www.iainmetro.ac.id; email: sekretariat@iainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Indra Krisna Kusuma Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
NPM : 1502100061 Semester/Skripsi : 9 / 2019/2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
		✓	✓ Dilatar belakangi karena ada hasil wawancara pada persurvey sebagai data awal penelitian di lapangan. ✓ Revisi par- tanyan penelitian nya, & juga partanyan re- visinya. ✓ Revisi par- tanyan re- visinya.	  

Dosen Pembimbing I,

Drs. H. M. Saleh, M.A
NIP. 1965.0111.1993.03.1001

Mahasiswa Ybs,

Indra Krisna Kusuma
NPM. 1502100061



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Inggiloyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 411437, Faksimili (0726) 47216, Website: www.metroiain.ac.id, E-mail: iainmetro@metroiain.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Indra krisna Kusuma Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
NPM : 1502100061 Semester/ TA : IX /2019

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa 29/10/ 2019.	✓	✓ Perbaiki tekun pengumpulan Data (wawancara) ✓ Ace Proposal ini utk diseminasi	 

Pembimbing II,

Drs. H. M. Saleh, M.A
NIP. 1965.0111.1993.03.1001

Mahasiswa Ybs,

Indra krisna Kusuma
NPM. 1502100061



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0720) 41507, Faksimil (0720) 47298, Website: www.iainmetro.ac.id, email: iainmetro@iainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Indra Krisna Kusuma Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
NPM : 1502100061 Semester/Skripsi : 9 / 2019/2020

No	Hari/ Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Jumat 13/ 12	Outline Acc. <hr/>	
		APD Acc. <hr/>	

Dosen Pembimbing II,

Liberty, S.E., M.A
NIP. 1974.0824.2000.03.2002

Mahasiswa Ybs,

Indra Krisna Kusuma
NPM. 1502100061



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Iliriumulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0720) 41507, Faksimil (0720) 41268, Website: www.metro.iaim.ac.id, email: iainmetro@pwtmetro.iaim.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Indra Krisna Kusuma Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
NPM : 1502100061 Semester/Skripsi : 9 / 2019/2020

No	Hari/Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa 17/12	Proposal telah di Seminarkan dan telah di perbaiki sesuai arahan Saat Seminar	
		Proposal / 1, 2, 3 Acc	
		Lanjutkan Cu Fahap Selanjutnya	

Dosen Pembimbing II,

Libery, S.E., M.A
NIP. 1974.0824.2000.03.2002

Mahasiswa Ybs,

Indra Krisna Kusuma
NPM. 1502100061



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Hingmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507; Faksimil (0725) 47296; Website: www.metroia.ac.id; email: admin@metroia.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Indra Krisna Kusuma Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
NPM : 1502100061 Semester/Skripsi : 9 / 2019/2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
		✓	✓ Perbaiki Lag dit tabel agar lebih baik ✓ Perbaiki Sumber Data Primer di Bab II dan sumber petunjuk ✓ Perbaiki Identik Pengaruh Data pada analisis selanjutnya, refer- ensi yg ada akurasi	  

Dosen Pembimbing I,

Drs. H. M. Saleh, M.A
NIP. 1965.0111.1993.03.1001

Mahasiswa Ybs,

Indra Krisna Kusuma
NPM. 1502100061



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

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Hingrayo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0726) 41507, Faksimili (0726) 47296, Website: www.metroiaim.ac.id, email: iainmetro@metroiaim.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Indra Krisna Kusuma Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/SI PBS
NPM : 1502100061 Semester/Skripsi : 9 / 2019/2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
			Perbaiki abstrak penelitian dan daftar pustaka petunjuk.	
	Kamis 9 Januari 2020.	✓	- See Bab I-II Skripsi ini, Langkahs pd tahap berikut.	
		✓	See Out Line	
		✓	See ADP	

Dosen Pembimbing I,

Dr. H. M. Saleh, M.A
NIP. 1965.0111.1993.03.1001

Mahasiswa Ybs,

Indra Krisna Kusuma
NPM. 1502100061



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Ilirgugury Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0720) 41507, Faksimil (0725) 41296, Website: www.metroiv.ac.id, email: iainmetro@metroiv.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Indra Krisna Kusuma Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
NPM : 1502100061 Semester/Skripsi : 10 / 2019/2020

No	Hari/ Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa 14/1-20	Bimbingan bab 4-5 Setiap bimbingan Cover Judul harus di lampirkan Sejarah tentang perbankan lebih di kucutkan / tidak usah terlalu luas. perbaiki !	

Dosen Pembimbing II,

Liberty, S.E., M.A
NIP. 1974.0824.2000.03.2002

Mahasiswa Ybs,

Indra Krisna Kusuma
NPM. 1502100061



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Ilirgriyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0720) 41507, Faksimil (0720) 41298, Website: www.iainmetro.ac.id, email: iainmetro@iainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Indra Krisna Kusuma Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/SI PBS
NPM : 1502100061 Semester/Skripsi : 10 / 2019/2020

No	Hari/ Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Rabu 15/1-20	Visi dan misi jika tidak ada Hubungan / Keterkaitan dengan pembahasan (hilangkan saja). Revisi pengetahuan perbaikan < Kutipan > hal ... Halaman di lampirkan perbaiki	

Dosen Pembimbing II,

Liberty, S.E., M.A
NIP. 1974.0824.2000.03.2002

Mahasiswa Ybs,

Indra Krisna Kusuma
NPM. 1502100061



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Ilirguguyut Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0720) 41507, Faksimil (0725) 47298, Website: www.metroiau.ac.id, email: iainmetro@metroiau.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Indra Krisna Kusuma Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
NPM : 1502100061 Semester/Skripsi : 10 / 2019/2020

No	Hari/ Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Jumat 17/-20 /1	Laporan hasil wawancara yang mengacu pada APD telah di narasikan sesuai dengan saran saat bimbingan. Bab 5 Kesimpulan harus menjawab pertanyaan pada bab sebelumnya	 

Dosen Pembimbing II,

Liberty, S.E., M.A
NIP. 1974.0824.2000.03.2002

Mahasiswa Ybs,

Indra Krisna Kusuma
NPM. 1502100061



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Komplek 15A Ringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0)21 41507, Faksimil (0)21 41716, WebSite: www.metro.iain.ac.id, email: iainmetro@pnet.or.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Indra Krisna Kusuma Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
NPM : 1502100061 Semester/Skripsi : 10 / 2019/2020

No	Hari/Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin 20/10/20	Bimbingan 4-5	
		Secara keseluruhan telah di perbaiki sesuai saran dan arahan saat bimbingan.	
		kesimpulan telah menjawab pertanyaan pada bab sebelumnya	
		Acc. Bab 4-5	

Dosen Pembimbing II,

Liberty, S.F., M.A
NIP. 1974.0824.2000.03.2002

Mahasiswa Ybs,

Indra Krisna Kusuma
NPM. 1502100061



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Hingraya Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp: (0726) 413407, Faksimil: (0726) 47296, Website: www.metroiaain.ac.id, email: iainmetro@metroiaain.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Indra Krisna Kusuma Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/SI PBS
NPM : 1502100061 Semester/Skripsi : 10 / 2019/2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
			✓ Perbaiki margin kembali yg ada sesuai petunjuk.	
			✓ Perbaiki nama catatan kaki yg berturut-turut teles.	
			✓ Sub bab ditambah di sub bab 2 di bab IV, tambahkan sub bab analisis	
			✓ Perbaiki esai penulisan catatan kaki.	

Dosen Pembimbing I,

Drs. H. M. Saleh, M.A
NIP. 1965.0111.1993.03.1001

Mahasiswa Ybs,

Indra Krisna Kusuma
NPM. 1502100061



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Ilirgugur Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0720) 41507, Faksimil (0720) 41295, Website: www.metroiaain.ac.id, email: iainmetro@metroiaain.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Indra Krisna Kusuma Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
NPM : 1502100061 Semester/Skripsi : 10 / 2019/2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
	Selasa 30/6'20	✓	✓ Parobzili Psi Sub bab analisis sesuai petunjuk. ✓ Langkah skripsi ini dg dikunyah yg lain. ✓ Ace Pemb IV dan V	  

Dosen Pembimbing I,

Drs. H. M. Saleh, M.A
NIP. 1965.0111.1993.03.1001

Mahasiswa Ybs,

Indra Krisna Kusuma
NPM. 1502100061



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

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15A Ringroad Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0720) 41907, Faksimil (0720) 41298, Website: www.iaimetro.ac.id, mail: iainmetro@profmail.iaimetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Indra Krisna Kusuma Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/S1 PBS
NPM : 1502100061 Semester/Skripsi : 10 / 2019/2020

No	Hari/ Tanggal	Pembimbing I	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan
			✓ Perbaiki tajuknya Lay out kuis Maka ke kuis tajuknya dalam.	
	Rabu 15/7/ 2020	✓	✓ Ace untuk di Mungkosyaka	

Dosen Pembimbing I,

Drs. H. M. Saleh, M.A
NIP. 1965.0111.1993.03.1001

Mahasiswa Ybs,

Indra Krisna Kusuma
NPM. 1502100061

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Indra Krisna Kusuma, lahir pada tanggal 26 November 1997 di Purwokerto, Banyumas, Jawa Tengah dari pasangan Bapak Kuswanto dan Ibu Siti Rafiah. Penulis merupakan anak pertama dan satu satunya.

Penulis menyelesaikan pendidikan formalnya di SD Negeri 6 Metro Barat, lulus pada tahun 2009, kemudian melanjutkan pada SMP Kartikatama Metro, lulus pada tahun 2012, kemudian melanjutkan pada SMK Kartikatama Metro dan mengambil jurusan akuntansi, lulus pada tahun 2015. Selanjutnya penulis 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.