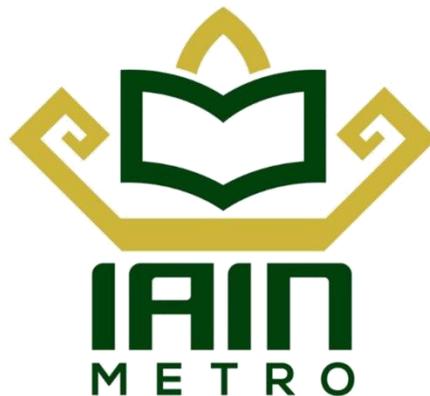


TUGAS AKHIR

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH
TERHADAP PELAYANAN *FRONTLINER*
PADA PT. BPRS METRO MADANI KP METRO**

Oleh:

**TIKA CAHAYA PUTRI
NPM. 1502080044**



**Jurusan : Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI)**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)METRO
1440 H / 2018 M**

**TINGKAT KEPUASAN NASABAH
TERHADAP PELAYANAN *FRONTLINER*
PADA PT. BPRS METRO MADANI KP METRO**

Diajukan untuk memenuhi tugas dan sebagai syarat memperoleh gelar
AhliMadya (A.Md)

Oleh:

**TIKA CAHAYA PUTRI
NPM. 1502080044**

Pembimbing : Zumaroh, M.E.Sy

Jurusan : Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)METRO
1440 H / 2018 M**

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP
PELAYANAN *FRONT LINER* PADA PT. BPRS
METRO MADANI KP METRO

Nama : TIKA CAHAYA PUTRI

NPM : 1502080044

Jurusan : Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

MENYETUJUI:

Untuk dimunaqosyahkan dalam sidang munaqosyah Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam IAIN Metro.

Mengetahui dan Menyetujui:
Pembimbing



Zumaroh, M.E.Sy

NIP. 19790422 200604 2 002



**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.syariah.metrouniv.ac.id; e-mail: syariah.iain@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

No: 0124 /In. 28. 3/ D/PP. 00. 9/01/2019

Tugas Akhir dengan judul: TINGKAT KEPUASAN NASABAH TEHADAP PELAYANAN *FRONT LINER* PADA PT. BPRS METRO MADANI KP. METRO, disusun oleh Nama: TIKA CAHAYA PUTRI, NPM: 1502080044, Program Diploma Tiga (D-III) Perbankan Syariah, telah diujikan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Selasa/18 Desember 2018, Kampus II (E7.I.2).

TIM UJIAN TUGAS AKHIR

Ketua/Moderator : Zumaroh, M.E.Sy.

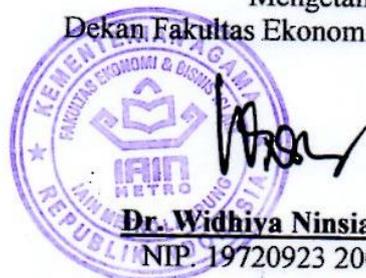
Penguji I : Drs. Dri Santoso, MH

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

Sekretaris : Upia Rosmalinda, M.E.I



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



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

ABSTRAK

TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN *FRONTLINER* PADA PT. BPRS METRO MADANI KP METRO

Oleh:

TIKA CAHAYA PUTRI
NPM. 1502080044

Pelayanan kepada nasabah dalam dunia jasa perbankan menjadi suatu hal yang vital. Pada dasarnya pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada nasabah, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. BPRS Metro Madani KP. Metro yang resmi beroperasi sejak 20 September 2005. Sebagai lembaga keuangan syariah, BPRS Metro Madani selalu mengedepankan kemaslahatan terhadap umat terutama warga kota Metro yang mayoritas kaum muslimin. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank sangat cukup baik. Terutama pelayanan *front liner* (*Customer Service, Teller* dan *Security*) yang bersentuhan langsung dengan nasabah, seluruh karyawan selalu berusaha menciptakan hubungan yang baik kepada nasabah, cepat tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan, dan selalu berpenampilan yang rapi serta sopan. Kepuasan nasabah merupakan kunci keberhasilan suatu bank. Nasabah akan merasa puas apabila apa yang diharapkannya sesuai dengan apa yang diterimanya, dan ketika nasabah mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka nasabah akan merasa tidak puas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan nasabah terhadap pelayanan *front liner* pada Bank.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, wawancara dilakukan terhadap *Security, Teller* dan *Customer Service* serta 25 nasabah BPRS Metro Madani KP Metro yang mengambil sampel nasabah menggunakan teknik *simple random sampling* dan dokumentasi. Terkait dengan analisa data, analisa data kualitatif yang bersifat induktif.

Penelitian ini memperoleh fakta bahwa pada BPRS Metro Madani KP Metro menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan *front liner* BPRS Metro Madani KP Metro menggunakan prinsip *excellent service* atau pelayanan prima. Pelayanan yang diberikan karyawan *front liner* kepada nasabah sudah baik, mulai dari pelayanan yang diberikan *Security, Teller* dan *Customer Service*. Namun ada beberapa nasabah yang kurang merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. dan perlu lebih meningkatkan kembali kualitas pelayanan terutama pada karyawan *frontliner* dan fasilitas penunjangnya, seperti peningkatan keamanan area parkir.

ORISINILITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : TIKA CAHAYA PUTRI

NPM : 1502080044

Jurusan : D-III Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya, kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya yang terdapat di daftar pustaka.

Yang menyatakan,



TIKA CAHAYA PUTRI
NPM. 1502080044

MOTTO

فِيمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لَنْتَ لَهُمْ ^طوَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ...

“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu...”

(Ali ‘Imran 3:159)

PERSEMBAHAN

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirobbilalamin rasa syukur yang selalu terucap kepada Allah SWT, dan juga rasa bahagia yang tiada terkira aku dapat mempersembahkan tugas akhir ini sebagai rasa hormat serta cinta kasihku kepada:

1. Kedua orangtua (Ayah Zamzami dan Ibu Emi Suryani) yang telah berkorban, yang senantiasa mendampingi dan membimbing di setiap aktifitasku, memberikan motivasi serta selalu mendoakan setiap langkahku sehingga menjadi semangat bagiku untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar sebagai upaya meraih suksesanku.
2. Bapak/ibu dosen pembimbing dan penguji yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tidak ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik.
3. Almamater tercinta IAIN Metro yang selalu saya banggakan tempat saya menimba ilmu pengetahuan dan memperbanyak teman untuk menjalin silaturahmi.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, puji syukur senantiasa peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala nikmat, rahmat serta pertolongan-Nya peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir (TA) pada jurusan DIII Perbankan Syari'ah di IAIN Metro ini. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang semoga kelak kita diakui sebagai umatnya serta mendapat syafaat dari beliau.

Penelitian Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Metro. Dalam upaya penyelesaian Tugas Akhir ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Enizar, M.Ag selaku Rektor IAIN Metro.
2. Ibu Widhiya Ninsiana, M.Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam IAIN Metro.
3. Ibu Zumaroh, M.E.Sy selaku Ketua Jurusan DIII Perbankan Syari'ah IAIN Metro, Pembimbing Akademik serta Pembimbing Tugas Akhir.
4. Bapak dan Ibu Dosen, para Staff Karyawan Fakultas Ekonomi Bisnis Islam.

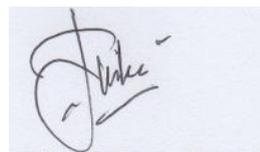
5. Pemimpin dan Karyawan Perpustakaan IAIN Metro yang telah memberikan informasi, data, referensi, dan lain-lain.
6. Bapak Kamino selaku Direktur Utama serta seluruh karyawan PT BPRS Metro Madani KP Metro yang telah memberikan izin untuk penelitian sehingga melancarkan peneliti dalam mengumpulkan data.
7. Teman-teman D3 Perbankan Syariah angkatan 2015, tanpa semangat dukungan dan bantuan kalian semua tak kan mungkin saya sampai disini, terimakasih untuk canda tawa, tangis, dan perjuangan yang kita lewati bersama dan terimakasih untuk kenangan manis yang telah mengukir selama ini.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam tugas akhir ini, sehingga kritik dan saran sangat peneliti harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Peneliti berharap semoga hasil penelitian yang telah dilakukan dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan mengenai Tingkat Kepuasan Nasabah dalam Pelayanan *Frontliner* pada BPRS Metro Madani KP Metro.

Walaikumsalam Wr. Wb

Metro, 23November2018

Peneliti



TIKA CAHAYA PUTRI
NPM. 1502080044

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK	v
ORISINALITAS PENELITIAN	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pertanyaan Penelitian	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Metode Penelitian	7
1. Jenis Penelitian	7
2. Sifat Penelitian	8
3. Sumber Data	9
4. Teknik Pengumpulan Data	11
5. Teknik Analisis Data	12
E. Sistematika Pembahasan	13
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Konsep Pelayanan <i>front liner</i>	15
1. Pengertian Pelayanan	15
2. Macam-Macam Pelayanan <i>front liner</i>	18
B. Konsep Kepuasan Nasabah	24
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	24
2. Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	25
3. Pengukuran Kepuasan Nasabah	26
C. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan	29

BAB III PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BPRS Metro Madani KP Metro	33
1. Sejarah dan Perkembangan BPRS Metro Madani KP Metro..	33
2. Visi, Misi, BPRS Metro Madani	34
3. Struktur Organisasi BPRS Metro Madani KP Metro.....	35
B. Kepuasan Nabasah Terhadap Pelayanan <i>front liner</i> Pada PT. BPRS Metro Madani KP. Metro	38
1. Pelayanan <i>Front Liner</i> Pada PT. BPRS Metro Madani	38
2. Kepuasan Nabasah Terhadap Pelayanan <i>Front Liner</i>	42

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	45
B. Saran	45

DAFTAR PUSTAKA	46
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat pembimbing Tugas Akhir.
2. Alat Pengumpulan Data (APD).
3. Kuisisioner
4. Kartu Konsultasi Bimbingan Tugas Akhir.
5. Surat Keterangan Bebas Pustaka.
6. Photo.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank merupakan perusahaan yang menyediakan jasa keuangan bagi seluruh lapisan masyarakat. Fungsi bank merupakan perantara diantara masyarakat yang membutuhkan dana dengan masyarakat yang kelebihan dana, di samping menyediakan jasa-jasa keuangan lainnya. Oleh karena itu, bank berfungsi sebagai perantara keuangan, dalam hal ini faktor “kepercayaan” dari masyarakat merupakan faktor utama dalam menjalankan bisnis perbankan.¹

Dalam perbankan, kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya dengan menggunakan suatu jasa bank. Harapan tersebut dibandingkan dengan persepsinya terhadap kinerja atau kualitas yang diterimanya dengan menggunakan jasa bank. Jika apa yang diharapkannya sama atau lebih rendah dari pada kualitas jasa bank, nasabah merasa puas. Sebaliknya jika harapannya lebih tinggi dari pada kualitas jasa bank, nasabah akan merasa tidak puas.

Kepuasan nasabah merupakan kunci utama dalam keberhasilan suatu bank, karena nasabah merupakan orang yang bersentuhan langsung terhadap bank. Nasabah yang puas adalah nasabah yang merasa mendapatkan nilai dari suatu bank, nilai ini bisa berasal dari pelayanan yang mereka dapatkan. Nasabah yang merasa puas akan menyampaikan rasa kepuasannya kepada

¹ Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2015), h. 4.

orang lain, baik dalam cerita atau memberikan rekomendasi. Apabila nasabah merasa tidak puas dengan apa yang diterimanya, mereka pun akan menggerutu dan akan menyampaikan keluhannya kepada orang lain. Dan akan menimbulkan efek berantai yang negatif dalam perkembangan suatu bank bahkan bank akan mengalami kerugian yang sangat besar terhadap pendapatan.

Sebagaimana telah diketahui bahwa salah satu kegiatan utama bank adalah pemberian layanan. Bank sebagai lembaga keuangan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik (*excellent service*) untuk dapat memenangkan persaingan dalam situasi yang semakin kompetitif. Untuk dapat menghadapi persaingan perbankan yang ketat tersebut, masing-masing bank mau tidak mau harus mengembangkan konsep pelayanan terbaik, bagi nasabahnya. Pengembangan ini bertujuan untuk mempertahankan nasabah yang telah ada dan menjangkau nasabah baru yang potensial. Disamping itu untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah nasabah maka bank perlu menjaga citra yang baik dan positif di mata masyarakat, meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya. Untuk mendukung pencapaian tujuan tersebut, maka lembaga perbankan harus menyiapkan karyawan yang kompeten, handal, dapat dipercaya, serta mampu dalam menangani berbagai kebutuhan nasabahnya, terutama dalam hal ini yang menjadi salah satu ujung tombak

perbankan (dalam hal pelayanan) adalah petugas *teller*, *Customer Service* dan *funding officer*.²

Pelayanan kepada nasabah dalam dunia jasa perbankan menjadi suatu hal yang vital. Pada dasarnya pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tak langsung.³

Kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah akan mampu meningkatkan kepercayaan terhadap bank. Pelayanan yang baik juga akan memberikan citra yang baik pula pada nasabah. Salah satu kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah modal *servqual* (*service quality*). *Service quality* adalah perbandingan antara kenyataan dan harapan nasabah/nasabah, jika kenyataan yang diterima lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu dan nasabah akan puas; sebaliknya jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu.⁴

Salah satu lembaga keuangan yang menggunakan prinsip syariah yang beroperasi yaitu BPRS Metro Madani KP. Metro yang resmi beroperasi sejak 20 September 2005. Sebagai lembaga keuangan syariah, BPRS Metro Madani

²Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. VIII

³M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2012) , h. 211-212.

⁴*Ibid.*, h. 213.

selalu mengedepankan kemaslahatan terhadap umat terutama warga kota Metro yang mayoritas kaum muslimin.⁵

Pada prinsipnya calon nasabah mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan, sehingga bagi karyawan bank, merupakan kewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan namun harus dilakukan secara profesional dan tidak meninggalkan prinsip kehati-hatian. Pelayanan penerimaan nasabah dilakukan khususnya oleh para petugas *front liner* atau para petugas dilini depan dalam hal ini *Customer Service, Teller* dan *Security*. Para petugas dilini depan harus bersikap ramah dan murah senyum serta pandai bertutur kata dengan kalimat-kalimat yang sopan yang menyenangkan seperti mengucapkan salam, dan melontarkan kalimat yang bermakna pelayanan.⁶

Selama peneliti melaksanakan magang di BPRS Metro Madani KP. Metro, peneliti selalu mengamati kegiatan yang ada di Bank tersebut khususnya pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank cukup baik. Terutama pelayanan *front liner (Customer Service, Teller* dan *Security)* yang bersentuhan langsung dengan nasabah, seluruh karyawan selalu berusaha menciptakan hubungan yang baik kepada nasabah, cepat tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan, dan selalu berpenampilan yang rapi serta sopan. Namun terkadang karyawan *front liner* khususnya *Security* menunjukkan mimik wajah dan intonasi suara yang

⁵Profil Perusahaan PT.BPRS Metro Madani , hal. 8, diakses pada tanggal 13 Juli 2018

⁶Wawancara dengan Ibu R.H selaku Bagian Umum BPRS Metro Madani KP Metro pada 19 September 2018

menggambarkan ketidakramahan kepada nasabah, sehingga nasabah merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Tabel 1.1

Adapun jumlah keseluruhan nasabah PT. BPRS Metro Madani KP. Metro⁷

Tahun	Jumlah Nasabah
2015	12.161
2016	13.802
2017	13.207

Apa yang terjadi jika nasabah tidak puas dengan kualitas pelayanan sebuah bank? Apabila nasabah tidak puas dengan pelayanan, maka dengan otomatis nasabah tersebut akan menceritakan kepada orang lain, dan nama baik bank akan menjadi cacat. Tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan PT. BPRS Metro Madani KP. Metro bisa dijadikan pertimbangan, apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan nasabah atau belum, sehingga bisa dijadikan pertimbangan bagi pemimpin dalam pengambilan keputusan strategi guna memuaskan nasabahnya.

Dalam aktivitas perbankan perlu adanya pelayanan nasabah, sebab dengan adanya tingkat pelayanan nasabah maka akan memberikan kepuasan bagi nasabah. Berdasarkan masalah diatas, peneliti akan mengkaji tentang **“Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan *Frontliner* Pada PT BPRS Metro Madani KP. Metro”**.

⁷Profil Perusahaan.., h.25-27, diakses pada tanggal 13 Juli 2018

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, secara sederhana dapat dirumuskan masalah yaitu Bagaimana kepuasan nasabah terhadap pelayanan *front liner* pada BPRS Metro Madani KP. Metro?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dengan mengacu pada perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian yang akan dilaksanakan adalah mengetahui kepuasan nasabah terhadap pelayanan *front liner* pada BPRS Metro Madani KP. Metro.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis manfaat penelitian dalam tulisan ini menambah literatur atau referensi dan menambah ilmu pengetahuan peneliti serta pembaca terhadap ilmu-ilmu perbankan syariah.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menjadi acuan peneliti untuk melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *front liner*.

2) Bagi BPRS Metro Madani KP. Metro

Penelitian ini dapat menjadi masukan praktisi atau para pegawai Bank terkhusus petugas *front liner* dalam memperbaiki

pelayanan terhadap nasabah sesuai SOP sehingga dapat merancang strategi kualitas pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan nasabah.

3) Masyarakat

Penelitian ini dapat menggerakkan masyarakat untuk berani menyampaikan kritik atau saran demi memperbaiki kualitas pelayanan di Perbankan Syariah.

D. Metode Penelitian

1. Jenis dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan secara intensif, terperinci dan mendalam terhadap objek tertentu yang membutuhkan suatu analisa yang komperhensif serta menyeluruh.⁸ Penelitian ini bisa dimulai dengan perumusan permasalahan yang tidak baku. Instrumen yang digunakan juga hanya berisi pedoman wawancara, pedoman wawancara ini dapat berkembang sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan.⁹ Dengan menggunakan desain kualitatif, objek dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *front liner* pada BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro yang

⁸Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010), h. 11

⁹Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2014) h. 49-50.

beralamat diJalan Diponegoro No.5 Metro Pusat, Kota Metro, Provinsi Lampung.

b. Sifat Penelitian

Dalam Tugas Akhir ini peneliti menggunakan metode pendekatan penelitian secara deskriptif kualitatif, penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu gejala menurut apa adanya saat penelitian dilakukan.¹⁰ Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena.¹¹

Bodgan dan Guba mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Sementara itu Kirk dan Miller mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan terhadap manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan langsung dengan orang-orang tersebut.¹²

Berdasarkan konsep diatas, penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif bertujuan untuk menjabarkan atau menggambarkan suatu kasus yang terjadi, yang penjabarannya diperoleh dari kata-kata

¹⁰Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Jakarta:PT.Rineka Cipta, 2013), h.234

¹¹Bambang Prasetyo, *Metode Penelitian...*, h. 42

¹²Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*, (Bandung: Refika Aditama, 2012), h. 181.

tertulis atau lisan dimana manusia berperan penting sebagai instrumen penelitian. Dan pada penelitian ini akan dihasilkan keterangan-keterangan responden baik lisan maupun tertulis mengenai kepuasan yang diterima nasabah terhadap pelayanan *front liner*.

2. Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti mengumpulkan data atau informasi dengan cara membaca atau mengutip, dan menyusunnya berdasarkan data-data yang telah diperoleh yang berasal dari data primer dan data sekunder.

Dalam penelitian ini data yang diperoleh terdiri dari:

a. Sumber Data Primer

Sumber data primer merupakan sumber pertama dimana sebuah data dihasilkan.¹³ Dalam hal ini sumber data primer diperoleh dari sumber pertama baik dari individu atau perseorangan seperti hasil dari wawancara yang biasa dilakukan oleh peneliti.¹⁴

Sumber data primer merupakan sumber data penelitian secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Dalam penelitian ini sumber data primer diperoleh dengan cara terjun langsung ke lapangan guna untuk mendapatkan data secara langsung dari pihak BPRS Metro Madani dengan melakukan wawancara kepada Manajer Bagian Umum/SDI, *Teller*,

¹³Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*, (Jakarta: Kencana, 2013), h. 129

¹⁴Husein Umar, *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), h. 42.

Customer Service, Security dan nasabah yang berkunjung ke BPRS Metro Madani.

Dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel nasabah yang datang ke BPRS Metro Madani dengan menggunakan teknik sampling. Teknik yang digunakan adalah *simple random sampling*, dikatakan *simple* (sederhana) karena pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.¹⁵ Berdasarkan penjelasan tersebut maka peneliti mengambil 25 sampel yang terdiri dari nasabah yang datang ke Bank.

b. Sumber Data Sekunder

Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung atau melalui pihak lain. Sumber Data Sekunder adalah sumber data penunjang yang berkaitan dapat berupa buku-buku, dokumen-dokumen yang berupa hasil penelitian dan hasil laporan.¹⁶ Sumber data sekunder diharapkan dapat menunjang peneliti dalam mengungkap data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, sehingga sumber data primer menjadi lebih lengkap.

Beberapa sumber sekunder yang peneliti peroleh antara lain yaitu mengumpulkan data-data dari internet, jurnal dan buku-buku sebagai bahan pelengkap dalam penelitian ini. Diantaranya

¹⁵Sugiyono, *Statistika Untuk Penelitian*, (Bandung, Alfabeta,2012), h. 64.

¹⁶Beni Ahmad Saebani, *Metodologi Penelitian*, (Bandung: Pustaka Setia, 2008), h. 93.

Mengelola Kualitas Layanan Perbankankarya Ikatan Bankir Indonesia, Manajemen Perbankan karya Kasmir, Konsep Dasar Riset Pemasaran & Perilaku Konsumenkarya Danang Sunyoto

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.¹⁷ Terdapat beberapa instrumen dalam teknik pengumpulan data pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara adalah proses memperoleh keterangan/data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara pewawancara dan responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara.¹⁸

Macam-macam wawancara terdiri dari:

- 1) Wawancara berstruktur adalah wawancara yang memberikan pertanyaan-pertanyaan yang mengarahkan jawaban dalam pola pertanyaan yang dikemukakan.
- 2) Wawancara tak berstruktur adalah wawancara yang dilakukan dengan cara pertanyaan dapat dijawab secara bebas oleh responden tanpa terikat pola-pola tertentu.

¹⁷Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian*, (Jakarta:Kencana,2012), h. 138.

¹⁸*Ibid.*, h.40.

3) Campuran, bentuk ini merupakan campuran antara wawancara berstruktur dengan tak berstruktur.¹⁹

Berdasarkan macam-macam wawancara di atas maka penelitian ini menggunakan wawancara campuran yaitu gabungan dari wawancara berstruktur dan wawancara tak berstruktur. Pada wawancara ini peneliti membawa sederet pertanyaan-pertanyaan, namun pada saat wawancara peneliti dapat mengembangkan pertanyaan lagi.

b. Kuesioner (Angket)

Peneliti menggunakan kuisisioner sebagai bahan pendukung dalam mengumpulkan data. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.²⁰

Angket yang peneliti gunakan adalah jenis angket dengan pertanyaan semi terbuka (jawaban sudah tersusun tetapi masih ada kemungkinan tambahan jawaban dari responden) untuk mencari data dari kepuasan nasabah terhadap pelayanan *front liner* yang diterima oleh nasabah.

Adapun skala yang dipakai adalah *Skala Likert*. Skala ini dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang

¹⁹W. Gulo, *Metode Penelitian*, (Jakarta: PT Gramedia, 2002), h. 120.

²⁰Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, (Bandung, Alfabeta, 2010), h.

tentang suatu objek atau fenomena tertentu. Jawaban dari item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi mulai dari sangat puas sampai sangat tidak puas, atau dari positif sampai dengan negatif. Sementara untuk keperluan analisis kuantitatif, maka jawaban itu dapat diberi skor:

- | | |
|----------------------------|---------------|
| 1) Sangat Puas (SP) | diberi skor 5 |
| 2) Puas (P) | diberi skor 4 |
| 3) Kurang Puas (KP) | diberi skor 3 |
| 4) Tidak Puas (TP) | diberi skor 2 |
| 5) Sangat Tidak Puas (STP) | diberi skor 1 |

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian besar data yang tersedia yaitu berbentuk surat, catatan harian, cendera mata, laporan, artefak, dan foto.²¹ Dokumentasi pada penelitian ini digunakan untuk mencari data tentang sejarah, visi misi, struktur organisasi PT. BPRS Metro Madani KP. Metro.

4. Teknik Analisa Data

Proses analisa data dimulai dengan menelaah seluruh dari data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dari catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi,

²¹Uhar Suharsaputra, *Metode Penelitian...*, h. 141.

gambar, foto dan sebagainya.²² Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian adalah metode kualitatif karena data yang didapat berupa uraian-uraian dan keterangan-keterangan yang diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti.

Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu suatu analisis berdasarkan data yang diperoleh, selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis.²³ Bersifat induktif adalah suatu cara berfikir yang berawal dari fakta-fakta yang terkhusus dan konkrit kemudian dari fakta atau peristiwa tersebut ditarik kesimpulan.

Dari fakta yang terkhusus dan konkrit tersebut berupa data yang berasal dari sumber data primer melalui teknik wawancara terlebih dahulu diolah dan dianalisis dengan metode kualitatif, kemudian sumber data sekunder yaitu dengan teknik dokumentasi digunakan untuk menunjang hasil wawancara. Sedangkan dalam pengambilan kesimpulan, digunakan metode analisis yang bersifat induktif yang berawal dari informasi tentang kepuasan nasabah terhadap pelayanan *front liner*, kemudian ditarik kesimpulan mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *front liner* pada PT. BPRS Metro Madani KP. Metro

E. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pemahaman isi Tugas Akhir ini, maka sistematika penelitian sebagai berikut ini:

²²Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung:Remaja Rosadakarya,2012), cet.30, h. 247

²³Sugiyono, *Metode Penelitian...*, h.245

BAB I : Pendahuluan

Menguraikan tentang latar belakang masalah pengambilan judul tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *front liner* bank dengan membahas permasalahan yang ada hubungannya dengan pelayanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah serta tingkat kepuasan nasabah pada PT. BPRS Metro Madani KP. Metro. Dalam bab ini juga membahas tentang tujuan dan manfaat penelitian, teknik pengumpulan data serta sistematika pembahasannya.

BAB II : Landasan Teori

Dalam landasan teori membahas mengenai konsep kepuasan nasabah yang diuraikan meliputi: pengertian kepuasan, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan serta strategi kepuasan dan pelayanan *front liner* yang diuraikan meliputi: definisi pelayanan, pelayanan *front liner*, konsep kualitas pelayanan.

BAB III : Pembahasan

Untuk hasil berisi mengenai gambaran umum Lokasi Penelitian, meliputi: sejarah singkat BPRS Metro Madani, visi dan misi BPRS Metro Madani, struktur kepengurusan, tugas dan tanggung jawab pada bagian pelayanan *front liner*, karakteristik nasabah, analisa tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *front liner* pada BPRS Metro Madani.

BAB IV : Penutup

Berisi tentang penutup yang memuat kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Konsep Pelayanan *Front liner*

1. Pengertian Pelayanan

Menurut Philip Kotler, pelayanan (*service*) adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Menurut Malayu S.P. Hasibuan, pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.²⁴

Pelayanan *front liner* adalah pelayanan yang keberadaannya berada di bagian depan suatu bank. Maka menjadi suatu cerminan penilaian bank baik dan buruknya pelayanan suatu bank. Pelayanan yang dilakukan dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu bank.²⁵

Berdasarkan konsep diatas, dapat dipahami bahwa pelayanan *front liner* adalah seorang karyawan bank yang bertugas melayani para nasabah dengan cara berhadapan langsung dengan para nasabah.

Karyawan *front liner* menjadi ujung tombak di dalam memberikan

²⁴Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta:PT Bumi Aksara, 2004), h.152.

²⁵Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama,2014), h.66

pelayanan yang baik terhadap nasabah sehingga nasabah dapat merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang mereka terima. Pelayanan *front liner* terdiri dari *Customer Service*, *Teller*, dan *Security*. Dari pengertian diatas, adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu:

- a. Pelayanan yang bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat sama.²⁶

Sementara pelayanan prima merupakan terjemahan dari istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik dan atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan disebut sangat baik atau terbaik atau akan menjadi prima, manakala dapat atau mampu memuaskan pihak yang dilayani (nasabah), jadi pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan nasabah. Budaya pelayanan prima dapat dijadikan acuan dalam berbagai aspek kehidupan. Ada enam faktor pelayanan prima, yaitu:

- a. *Ability* (kemampuan), yaitu suatu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program

²⁶Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas..*, h. 75

pelayanan prima, yang meliputi kemampuan penguasaan pengetahuan tentang bidang kerja yang diketahui.

- b. *Attitude* (sikap), yaitu perilaku, sikap dan tingkah laku yang harus ditonjolkan oleh pegawai ketika menghadapi nasabah. Seorang pegawai bank terutama yang berada di petugas pelayanan terdepan seperti *Customer Service*, *Teller* dan *Security* harus mampu menghadapi nasabah dengan senyuman.
- c. *Appearance* (penampilan), penampilan seorang pegawai bank baik yang bersifat fisik saja maupun fisik dan non fisik mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas perusahaan oleh nasabah.
- d. *Attention* (perhatian), karyawan harus mampu memberikan kepedulian penuh terhadap nasabah baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan nasabah maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.
- e. *Action* (tindakan), karyawan harus mampu memberikan berbagai kegiatan nyata yang harus diberikan dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah.
- f. *Accountability* (pertanggungjawaban), suatu sikap keberpihakan kepada nasabah sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan nasabah.²⁷

²⁷M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabet: 2012), h. 220

2. Macam-macam Pelayanan *front liner*

a. *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.²⁸

Berdasarkan pengertian diatas, dapat disimpulkan bahwa *Teller* adalah seorang karyawan kasir bank yang melayani dan bertanggung jawabkan lalu lintas pembayaran uang tunai. Peran seorang *Teller* adalah sebagai seorang kasir bank, segala bentuk transaksi yang berhubungan dengan baik penyetoran, penarikan maupun transfer secara tunai.

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

- 1) Memeriksa secara teliti setiap transaksi yang akan dan sedang dilakukan dan selalu mengikuti prosedur standar.
- 2) Menunjukkan perhatian, profesionalisme dan keramahan pada saat menerima nasabah di *counter*.
- 3) Bersikap profesional dengan tidak membeda-bedakan nasabah. Melayanai sesuai urutan kedatangan dan memperhatikan hal-hal

²⁸Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas..*,h.3

yang khusus. (seperti orang tua, cacat, hamil besar, yang perlu diberi bantuan lebih).

- 4) Tidak melakukan hal-hal yang menimbulkan kesan negatif dan tidak profesional (seperti: ngobrol, bercanda, berselisih, melamun, mengumpat, atau berteriak dengan rekan kerja atau nasabah lain).
- 5) Harus bersifat jujur dan melakukan hal-hal yang dapat merugikan perusahaan dan nasabah. (contoh, curang dalam melayani, memberikan informasi atau rahasia perusahaan/nasabah kepada pihak yang tidak berwenang).²⁹

b. *Customer Service*

Kata *Customer Service* berasal dari dua kata yaitu “Customer” yang berarti Nasabah, dan “Service” yang mengandung arti pelayanan. Kasmir dalam bukunya *Etika Customer Service* (2004:201), memberikan pengertian *Customer Service* secara umum adalah “setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pihak nasabah, melalui pelayanan, dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah”.

Customer Service merupakan suatu bagian dari unit organisasi yang berada di *frontline* yang berfungsi sebagai sumber informasi dan perantara bagi bank dan nasabah yang ingin mendapatkan jasa-jasa pelayanan maupun produk produk bank. Seorang *Customer Service*

²⁹*Ibid.*, h. 3- 4

memegang peranan sangat penting di samping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *public relation*.

Customer Service bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha menarik dengan cara merayu para calon nasabah agar menjadi nasabah bank yang bersangkutan dengan berbagai cara. *Customer Service* juga harus dapat menjaga nasabah lama agar tetap menjadi nasabah bank. Oleh karena itu, tugas-tugas yang diemban oleh para *Customer Service* merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan.³⁰

Customer Service memegang peranan penting dalam industri perbankan. Tugas utama *Customer Service* adalah memberikan pelayanan terbaik serta membina hubungan yang baik dengan nasabah/masyarakat. *Customer Service* bank dalam melayani para nasabah selalu berusaha untuk menarik perhatian dengan cara memberikan layanan prima (*excellent service*) kepada calon nasabah agar menjadi nasabah dari bank yang bersangkutan dengan cara layak sesuai pedoman layanan bank lama yang telah ada tetap menjadi nasabah yang loyal terhadap bank tersebut.³¹

³⁰Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta:PT. RajaGrafindo Persada,2015), h.250

³¹*Ibid*

Berikut ini penjelasan tugas-tugas *Customer Service* yang sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut:

1) Sebagai Resepsionis

Tugasnya adalah menerima tamu/nasabah yang datang ke bank dengan ramah tamah, sopan, tenang, simpatik, menarik, dan menyenangkan. Dalam hal ini, *Customer Service* harus bersikap memberi perhatian, berbicara dengan suara yang lembut dan jelas dengan bahasa yang mudah dimengerti serta mengucapkan salam “*assalamualaikum*” atau “*selamat pagi/siang/sore*”. Selama melayani nasabah *Customer Service* tidak diperkenankan merokok, makan, dan minum.

2) Sebagai Deskman

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

3) Sebagai Salesman

Tugasnya di kantor bank adalah menjual produk perbankan, melakukan *cross selling*, mengadakan pendekatan, dan mencari nasabah baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama. *Customer Service* juga berusaha mengatasi setiap

permasalahan yang dihadapi nasabah termasuk keberatan dan keluhan yang diajukan nasabah.

4) Sebagai *Customer Relation Officer*

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

5) Sebagai Komunikator

Bertugas memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan nasabah. Di samping juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, dan konsultasi.³²

Pelayanan yang diberikan oleh seorang petugas *Customer Service* haruslah mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang karyawan bank kepada nasabah. Hal ini dilakukan dengan sikap siap membantu, bersahabat, dan bersikap profesional, dengan demikian dapat memberikan kepuasan nasabah tersebut sehingga nasabah tersebut mau datang kembali untuk melakukan transaksi dengan bank, disamping menikmati fasilitas yang diberikan oleh bank yang bersangkutan.³³

³²*Ibid.*, h, 251-252

³³Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas.*, h. 64

c. *Security*

Security yang merupakan dari satuan pengamanan adalah satuan kelompok petugas yang di bentuk oleh instansi/proyek/ badan usaha untuk melakukan keamanan fisik dalam rangka penyelenggaraan keamanan swakarsa di lingkungan kerjanya. Dalam pelaksanaan tugasnya anggota *Security* berperan sebagai:

- 1) Unsur pembantu pimpinan institusi/proyek/badan usaha di bidang keamanan dan ketertiban lingkungan kerja.
- 2) Unsur pembantu Kepolisian Negara di bidang penegakkan hukum dan waspada keamanan di lingkungan kerjanya.
- 3) Mengatur parkir kendaraan nasabah dengan baik.
- 4) Memandu nasabah kedalam bank.
- 5) Mengarahkan nasabah untuk mendapatkan informasi tentang produk/brosur/slip transaksi/ nomor antrian.

Berdasarkan paparan diatas, *Security* mempunyai andil yang cukup besar di dalam pelayanan bank, karena penyambutan nasabah awal dilakukan oleh *Security*, selain pengamanan bank *Security* bertugas untuk memberikan kenyamanan kepada para nasabah dengan cara bersikap lemah lembut, serta memberikan arahan ke tempat yang akan dituju oleh para nasabah. Dalam hal pelayanan di lingkungan bank, *Security* biasanya membantu nasabah dalam menunjukkan contoh penulisan formulir yang benar, memberikan informasi tentang produk dan pelayanan bank

B. Konsep Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Salah satu tujuan utama perusahaan khususnya perusahaan jasa dalam hal ini adalah bank yaitu menciptakan kepuasan nasabah. Dalam upaya memenuhi kepuasan nasabah, perusahaan memang dituntut kejeliannya untuk mengetahui pergeseran kebutuhan dan keinginan nasabah yang hampir setiap saat berubah. Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.³⁴

Secara umum, kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, nasabah akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, nasabah akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, maka nasabah akan sangat puas atau senang. Penilaian nasabah atas kinerja produk tergantung pada banyak faktor, terutama jenis hubungan loyalitas yang dimiliki nasabah dengan sebuah merek. Nasabah sering membentuk persepsi yang lebih menyenangkan

³⁴Danang Sunyoto, *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Nasabah*, (Yogyakarta: CAPS, 2014) h.226-227.

tentang sebuah produk dengan merek yang sudah mereka anggap positif.³⁵

Berdasarkan pemaparan diatas, kepuasan adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya baik dalam bentuk suatu produk/ jasa yang diterimanya. Apakah keinginan yang diharapkannya lebih besar atau sama dari apa yang diharapkannya, maka nasabah puas. Sebaliknya apabila kinerja yang diberikan dari pemakaian produk/jasa tersebut lebih kecil daripada apa yang diharapkannya maka nasabah tidak puas.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah

Dalam menentukan kepuasan nasabah ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh Bank, antara lain:

a. Kualitas produk

Nasabah akan merasa puas apabila hasil evaluasi menunjukkan bahwa produk yang digunakan merupakan produk yang berkualitas.

b. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan faktor pembentuk kepuasan bagi nasabah, terutama untuk industri jasa. Nasabah biasanya akan merasa puas, apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan harapan.

c. Emosional

³⁵ Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*, (Jakarta:Erlangga,2008) h.138-139.

Nasabah akan merasa bangga dan mempunyai keyakinan bahwa orang lain akan merasa kagum terhadapnya bila menggunakan produk dengan merek tertentu, sehingga akan mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasannya bukan karena kualitas dari produk tersebut tetapi nilai sosial yang membuat nasabah menjadi puas terhadap merek produk tertentu.

d. Harga

Produk yang mempunyai kualitas sama, tetapi dengan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi bagi nasabahnya. Harga merupakan faktor yang paling penting dalam menciptakan kepuasan nasabah.

e. Biaya

Nasabah yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa akan cenderung merasa puas terhadap produk atau jasa tersebut.³⁶

3. Pengukuran Kepuasan Nasabah

Metode survei merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan nasabah. Metode survei kepuasan nasabah dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut:

³⁶Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Nasabah*, (Bandung:PustakaSetia, 2015), h.239

- a. Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti ini “Ungkapkan seberapa puas Saudara terhadap kinerja suatu perusahaan pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas” (*directly reported satisfaction*).
- b. Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar harapannya terhadap suatu atribut tertentu dan seberapa besar kenyataan yang dirasakan. (*derives dissatisfaction*).
- c. Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang dihadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan juga diminta untuk menuliskan saran-saran yang berguna dalam melakukan perbaikan-perbaikan (*problem analysis*).
- d. Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen (*importance/performance ratings*). Teknik ini dikenal pula dengan istilah *importance/performance analysis*.³⁷

Dalam pemantauan dan pengukuran kepuasan nasabah telah menjadi hal yang sangat esensial bagi setiap perusahaan dan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan nasabah dalam mengukur kepuasan nasabah terdapat 4 metode sebagai berikut:

³⁷Danang Sunyoto, *Konsep Dasar.*, h. 231.

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

Organisasi yang berpusat pada nasabah (*customer contered*) memberikan kesempatan yang luas kepada para nasabahnya untuk menyampaikan keluhan dan sarannya. Misal: dengan menyediakan kotak saran, kartu komentar dan *customer hot lines*. Dari informasi-informasi akan dapat memberikan ide-ide atau masukan kepada perusahaan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat mengatasi masalah-masalah yang muncul.

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

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

c. Pembeli bayangan (*ghost shopping*)

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

d. Analisa nasabah yang lari (*lost customer analysis*)

Nasabah yang hilang akan dihubungi, kemudian diminta alasan untuk mengungkapkan mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, adakah sesuatu masalah yang terjadi yang tidak bisa diatasi atau terlambat diatasi. Misalkan ada nasabah yang menutup rekeningnya, maka bank harus menghubungi nasabah tersebut dan menanyakan alasan penutupan dan apabila terjadi masalah atau ketidakpuasan terhadap pelayanan bank maka harus dicarikan jalan keluar agar tidak ada lagi nasabah yang pindah atau menutup rekeningnya.³⁸

C. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan

Keberhasilan bank dalam memberikan pelayanan prima kepada nasabah ditentukan oleh perilaku dan karakter petugas bank. Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas bank dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tak langsung.³⁹

Bagi perusahaan yang berpusat pada nasabah, kepuasan nasabah merupakan tujuan dan sarana pemasaran. Bank harus mampu memperhatikan seberapa besar tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh bank. Apa yang diharapkan oleh nasabah harus melebihi dengan pelayanan yang diterimanya baru itu dikatakan nasabah merasa puas tidak sebaliknya ketika nasabah tidak mendapatkan

³⁸M. Nur Rianto, *Dasar-Dasar.*, h. 205-206.

³⁹*Ibid.*,h.211-212.

sesuai dengan apa yang diharapkan maka nasabah akan merasa tidak puas. Dan itu merupakan indikator yang dapat merusak citra bank itu sendiri.

Indikator kepuasan nasabah:

1) Kesesuaian harapan

Merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja produk yang diharapkan oleh nasabah dengan yang dirasakan oleh nasabah, meliputi:

- a) Produk yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- b) Pelayanan oleh karyawan yang diperoleh sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.
- c) Fasilitas penunjang yang didapat sesuai atau melebihi dengan yang diharapkan.

2) Minat berkunjung kembali

Merupakan kesediaan nasabah untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait, meliputi:

- a) Berminat untuk berkunjung kembali karena pelayanan yang diberikan oleh karyawan memuaskan.
- b) Berminat untuk berkunjung kembali karena nilai dan manfaat yang diperoleh setelah mengonsumsi produk.

- c) Berminat untuk berkunjung kembali karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.

3) Kesiediaan merekomendasikan

Merupakan kesediaan nasabah untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga, meliputi:

- a) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena pelayanan yang memuaskan.
- b) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena fasilitas penunjang yang disediakan memadai.
- c) Menyarankan teman atau kerabat untuk membeli produk yang ditawarkan karena nilai atau manfaat yang didapat setelah mengkonsumsi sebuah produk jasa.⁴⁰

Ciri-ciri nasabah/konsumen yang puas:

- 1) Loyal terhadap produk, yaitu membeli ulang dari produsen yang sama
- 2) Adanya komunikasi dari mulut ke mulut yang bersifat positif, yaitu rekomendasi kepada calon nasabah lain yang mengatakan hal-hal yang baik mengenai produk dan perusahaan produk yang dikonsumsi.

⁴⁰Fandy Tjiptono, *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*, (Yogyakarta: Andi, 2004), h. 101

- 3) Perusahaan menjadi pertimbangan utama, yaitu ketika membeli merek lain, perusahaan yang telah memberikan kepuasan kepadanya akan menjadi pertimbangan utama.⁴¹

Banyak sebab nasabah kabur meninggalkan bank, baik untuk sementara waktu atau selamanya antara lain:

- 1) Pelayanan yang tidak memuaskan

Banyak hal yang menyebabkan nasabah tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Nasabah merasa tidak dilayani dengan baik (dicuekin), merasa disepelkan, tidak diperhatikan, atau nasabah merasa tersinggung.

- 2) Produk yang tidak baik

Kelengkapan produk yang ditawarkan kurang, sehingga pilihan yang sesuai dengan keinginan nasabah tidak tersedia. Produk yang ditawarkan tidak memiliki kelebihan atau keunggulan tertentu jika dibandingkan dengan produk yang ditawarkan pesaing.

- 3) Ingkar janji, tidak tepat waktu

Petugas CS tidak menepati janji seperti waktu pelayanan. Begitu juga dengan penyelesaian pekerjaan yang tidak sesuai dengan keinginan nasabah.

⁴¹Vinna Sri Yuliarti, *Perilaku Nasabah...*, h.238

4) Biaya yang relative mahal

Biaya yang dibebankan kepada nasabah relatif mahal jika dibandingkan dari bank pesaing. Hal ini juga menyebabkan nasabah lari dari bank yang bersangkutan.

Untuk mengatasi hal-hal tersebut di atas, maka perlu diketahui cara-cara membuat nasabah betah berurusan dengan bank sebagai berikut:

- 1) Petugas *front liner* yang menarik dari segi penampilan dan gaya bicara yang tidak membosankan.
- 2) Cepat tanggap keinginan nasabah dan cepat mengerjakan atau melayani nasabah. Di samping itu, pelayanan yang diberikan harus benar dan tepat waktu.
- 3) Ruang tunggu yang nyaman seperti ruangan yang lebar, sejuk, penerangan yang cukup, dekorasi yang indah, suasana tenang, kebersihan selalu terjaga, nasabah selalu merasa aman, tempat duduk yang nyaman, serta tersedia bahan bacaan.
- 4) Brosur yang tersedia lengkap dan mampu menjelaskan segala sesuatu sehingga sesuai dengan keinginan nasabah.⁴²

⁴²Kasmir, *Manajemen Perbankan...*, h.261-262

D. Ketentuan Pelayanan *front liner* pada Bank

Pada PT. BPRS Metro Madani pun telah memiliki Standar Operasional Pelayanan (SOP)

1. Standar Operasional Pelayanan (SOP) *front liner* PT. BPRS Metro Madani

Pada prinsipnya calon nasabah mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan yang hak dan memuaskan, sehingga bagi karyawan bank merupakan kewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan namun harus dilakukan secara profesional dan tidak meninggalkan prinsip kehati-hatian (*prudential banking*).

Pelayanan penerimaan nasabah dilakukan khususnya oleh para petugas *frontliner* atau para petugas dilini depan dalam hal ini *customer service, teller*, dan bagian dana. Para petugas dilini depan harus bisa bersikap ramah dan murah senyum serta pandai bertutur kata dengan kalimat-kalimat sapaanyang menyenangkan seperti mengucapkan salam, menyebutkan nama bila yang datang sudah kenal, serta melontarkan kalimat yang bermakna pelayanan. Agar dapat melayani nasabah dengan baik dan tidak penuh kecurigaan, bagi para *frontliner* diberlakukan langkah-langkah proses pelayanan dengan sembilan langkah pelayanan yaitu:

Langkah-1. Menyapa nasabah;

Langkah-2. Menanyakan kebutuhan nasabah;

Langkah-3. Menegaskan kembali kebutuhan nasabah;

Langkah-4. Memperkenalkan jenis-jenis produk;

Langkah-5. Menjelaskan ciri-ciri produk;

Langkah-6. Memberikan kesempatan nasabah memutuskan;

Langkah-7. Menawarkan produk dan jasa lainnya;

Langkah-8. Meminta data nasabah;

Langkah-9. Memberi salam penutup.

Penerapannya:

a. *Security*(langkah 1,2,9)

1) Menyapa nasabah:

a) Tersenyum dan menatap mata nasabah

b) Mengucapkan salam

Contoh: “*Assalamu’alaikum....*”apabila sudah kenal sebutkan namanya,”

Contoh: “*Assalamu’alaikum Ibu Maryam....*”(untuk *Security banking hall* sambil membuka pintu dan tangan *Security* terulur mempersilahkan masuk: “*Silahkan...*”)

2) Menanyakan kebutuhan nasabah

Untuk *Security* yang berfungsi menerima tamu atau *Security* di *Banking Hall* yang melihat atau menemukan tamu yang perlu dibantu Katakan “*Ada yang bisa dibantu Ibu...?*”

3) Memberi salam penutup dan ucapkan terima kasih.

Ucapkan: “*Terima kasih*”

Untuk *Security Banking Hall* pada saat nasabah meninggalkan ruangan, mengucapkan salam sambil membukakan pintu.

b. **Teller** (Langkah 1,3,4,5 dan optional untuk langkah B, 4,2,B,4,4)

- 1) Menyapa nasabah:
- 2) Berdiri
- 3) Tersenyum dan menatap mata nasabah dan mengucapkan salam.

Contoh: “*Assalamu’alaikum Ibu...*” apabila sudah kenal sebutkan namanya.

Contoh: “*Assalamu’alaikum Ibu Maryam....*”

- 4) Menanyakan kebutuhan nasabah (Optional)

“*Ada yang bisa dibantu Ibu...?*”

Hanya dilakukan apabila sedang sepi atau tidak ada antrian nasabah.

- 5) Menegaskan kembali kebutuhan nasabah

- a) Mengkonfirmasi kembali transaksi kembali

Contoh: nasabah akan deposito uang Rp. 100 Juta

“*Deposito ya bu... Uangnya seratus juta rupiah ya...*”

- b) Konfirmasi jumlah uang harus dilakukan baik pada waktu *Teller* menerima atau menyerahkan sejumlah uang.

- c) Apabila *Teller* telah mengenal nama nasabah, pada saat konfirmasi sebut nama nasabah.

Contoh: “*Deposito ya bu... uangnya seratus juta rupiah ya bu Siti...*”

- 6) Menawarkan Produk dan jasa lainnya (optional)

Hanya dilakukan apabila sedang sepi atau tidak ada antrian nasabah.

Contoh: “*Ibu sudah punya rekening Tabungan...?*”

- 7) Memberi salam penutup dan ucapkan terima kasih.

Setelah selesai transaksi, *Teller berdiri, tersenyum, dan mengucapkan “terima kasih”*.

c. ***Customer Service*** (Langkah 1-9)

- 1) Menyapa nasabah:

- a) Berdiri
- b) Tersenyum dan menatap mata nasabah
- c) Mengucapkan salam, contoh: “*Assalamu’alaikum Ibu...*” apabila sudah kenal sebutkan namanya.

Contoh: “*Assalamu’alaikum Ibu Siti...*”

- d) Mempersilahkan duduk: “*Silahkan duduk*”

- 2) Menanyakan kebutuhan nasabah

“*Ada yang bisa dibantu...?*”

- 3) Menegaskan kembali kebutuhan nasabah

Tujuan utama adalah menghindari kesalah pahaman dan memperlancar komunikasi selanjutnya.

Contoh: Nasabah ingin tahu tentang tabungan PT. BPRS Metro Madani (untuk nasabah baru/transaksi pembukaan rekening)

“Oh, Ibu memerlukan informasi mengenai tabungan BPRS Metro Madani?”

4) Memperkenalkan jenis-jenis produk.

Memberikan gambaran secara garis besar tentang ketersediaan produk PT. BPRS Metro Madani khususnya yang terkait dengan kebutuhan sesuai dengan konfirmasi langkah c.

- a) Tarik minat nasabah untuk mendengarkan penjelasan sekilas jenis-jenis produk dan layanan yang tersedia di PT. BPRS Metro Madani.

Contoh: *“Kami memiliki tabungan deposito, pembiayaan, modal kerja...”*

- b) Apabila nasabah hanya menginginkan penjelasan satu produk saja, jelaskan sesuai yng diinginkan.

Contoh: *“Kami memiliki tabungan...dst”*.

5) Menjelaskan ciri-ciri produk

- a) Apabila nasabah tertarik dengan tabungan PT. BPRS Metro Madani, jelaskan Produk Tabungan PT. BPRS

Metro Madani kepada nasabah yang menggunakan brosur.

- b) Pada saat penjelasan produk tabungan dimulai dengan menjelaskan MANFAAT (bagi hasil dll) kemudian KEMUDAHAN, baru PERSYARATAN (minimal setoran awal, biaya administrasi, dokumen pendukung mengenai profit nasabah).
- 6) Menghargai nasabah dengan cara memberikan kesempatan untuk menentukan pilihannya sendiri.
- a) Apabila ada keraguan atau keberatan nasabah, jelaskan kembali manfaat. Dan keunggulan produk kita yang akan dapat memenuhi kebutuhan nasabah.
 - b) Membantu mengarahkan tetapi tidak dengan memaksa.
Contoh: *“Bagaimana Ibu, tertarik untuk membuka rekening di PT. BPRS Metro Madani atau masih ada informasi yang Ibu perlukan untuk membantu Ibu...?”*
 - c) Jika nasabah setuju, berikan formulir aplikasi pembukuan rekening untuk diisi.
- 7) Menawarkan produk dan jasa lainnya.
- Lakukan penjualan silang (*cross selling*) dengan menawarkan produk-produk lainnya.

8) Minta data nasabah.

Bila nasabah menolak untuk data yang dibutuhkan oleh BPRS Metro Madani. Maka katakan dengan sopan dan ramah.
 Contoh: *“Maaf Bu... kami belum dapat memproses membuka rekening Ibu di Bank kami, bila data yang kami butuhkan dan dipersyaratkan Bank Indonesia belum ibu lengkapi.”*

9) Memberikan salam penutup dan ucapan terima kasih setelah transaksi:

a) Tanyakan apakah nasabah masih memerlukan sesuatu.

Contoh: *“Masih ada yang Ibu perlukan?”*

“Bu Siti, masih ada yang bisa saya bantu?”

b) Kalau tidak ada lagi yang diperlukan, CS mengucapkan:

“Terima Kasih, Assalamu’alaikum...” Apabila nasabah sudah berdiri, CS berdiri dan tersenyum.

Hal-hal yang perlu diperhatikan:

1. Langkah 4-8 dalam prakteknya menyesuaikan dengan situasi, jadi tidak selamanya urutan kaku seperti diatas. Pada kesempatan tertentu bisa terjadi langkah 8 dulu baru langkah 7.
2. Pada setiap langkah lakukan dengan tulus dan antusias.
3. Gunakan pilihan kata-kata yang baik dengan intonasi suara yang jelas.⁴³

⁴³ Ketentuan Standar Operasional Pelayanan PT. BPRS Metro Madani KP Metro

BAB III

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum BPRS Metro Madani KP Metro

1. Sejarah dan Perkembangan BPRS Metro Madani KP Metro

Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani (BPRS Metro Madani) salah satu lembaga keuangan yang menggunakan prinsip syariah Islam dalam kegiatan operasionalnya. Dasar hukum UU nomor 7 tahun 1992 tentang Perbankan sebagaimana diubah dengan UU nomor 10 tahun 1998 dan terakhir UU nomor 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah.

PT. BPRS Metro Madani mulai beroperasi tanggal 20 September 2005, didirikan berdasarkan Akta Anggaran Dasar notaris Hermazulia, SH di Bandar Lampung no. 1 tanggal 03 Maret 2005 yang di syahkan oleh Menteri Hukum dan Hak Azazi Manusia (HAM) nomor C-16872 HT.01.01.TH.2005 tanggal 17 Juni 2005. Izin usaha dari Bank Indonesia nomor 7/54/KEP.GBI/2005 tanggal 8 September 2005.

Saat ini PT. BPRS Metro Madani memiliki 4 (empat) kantor cabang, 1 (satu) kantor Kas dan 1 (satu) Kantor Layanan Kas. Cabang pertama di Unit II Tulang Bawang sejak 14 Januari 2008, cabang kedua di Kecamatan Kalirejo Kabupaten Lampung Tengah sejak 01 Nopember 2009, Cabang ketiga di Daya Asri Kecamatan Tumijajar Kabupaten Tulang Bawang Barat sejak 23 Juli 2012, cabang keempat di Jatimulyo Kabupaten Lampung Selatan sejak 26 Agustus 2013 dan Kantor Kas

Metro di 15a Kampus Kota Metro sejak 01 Oktober 2011, serta Kantor Layanan Kas di RSUD Muhammadiyah Metro sejak 15 Oktober 2012.⁴⁴

2. Visi dan Misi BPRS Metro Madani

a. Visi

Mewujudkan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani yang berkemajuan, bermartabat dan membawa kemaslahatan ummat

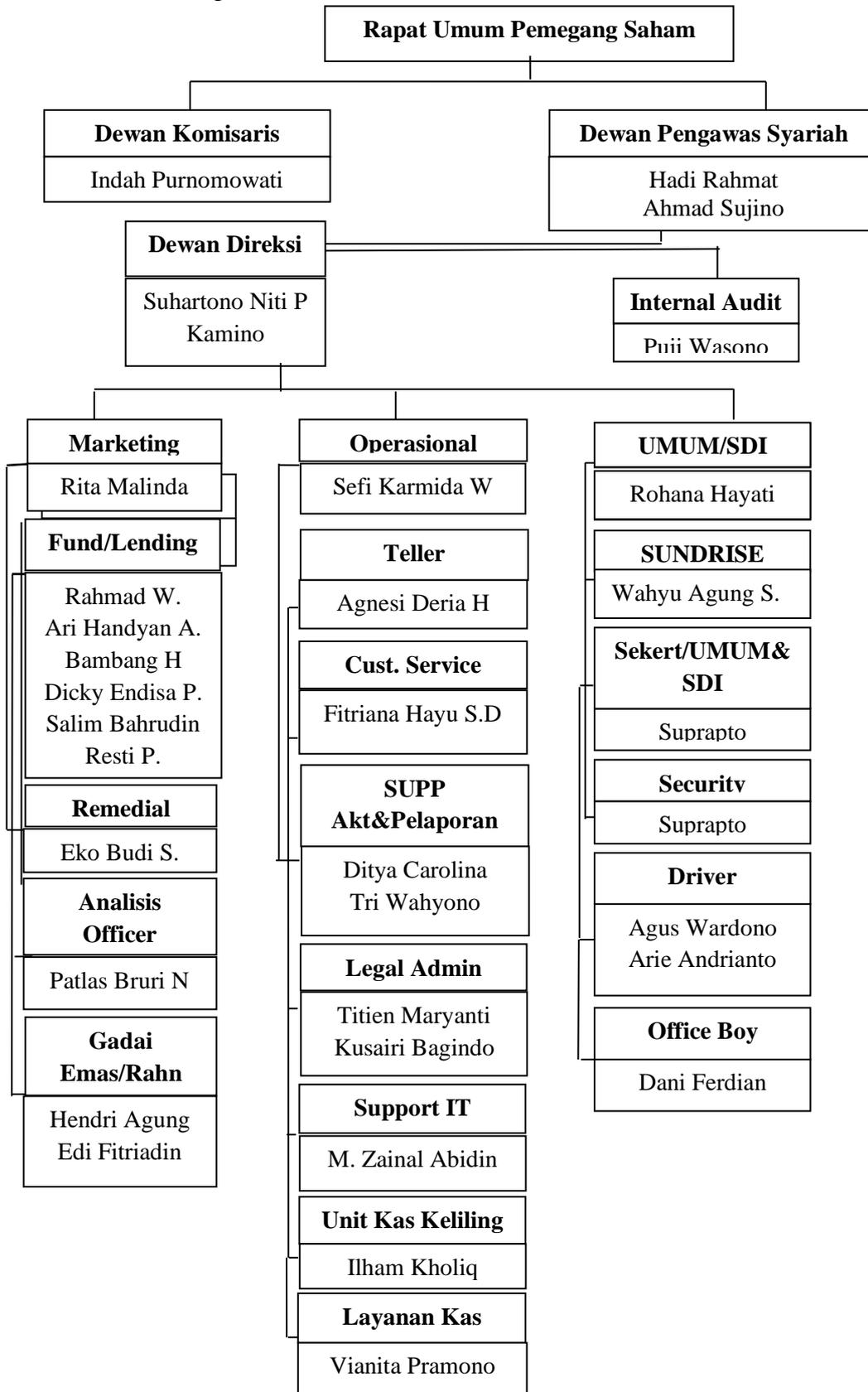
b. Misi

Menjalankan usaha Perbankan Syariah sesuai syariah Islam, yang sehat dan terpercaya serta memberikan pelayanan terbaik dan professional kepada nasabah, *share holder* dan karyawan.⁴⁵

⁴⁴Profil Perusahaan PT.BPRS Metro Madani hal. 10, diakses pada tanggal 13 Juli 2018.

⁴⁵Profil Perusahaan PT.BPRS Metro Madani hal. 1, diakses pada tanggal 13 Juli 2018.

3. Struktur Organisasi BPRS Metro Madani KP Metro



Struktur organisasi merupakan sarana yang menentukan keberhasilan perusahaan dengan adanya struktur organisasi berarti telah terdapat pembagian tugas yang jelas dan tugas untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Berikut adalah tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian (*Job Description*) PT. BPR Syariah Metro Madani KP Metro:

a. Dewan Pengawas Syariah (DPS)

Dewan Pengawas Syariah bertugas melakukan penilaian dan pengawas atas sebuah kegiatan operasional perusahaan yang akan ditawarkan dalam rangka menghimpun dana dari bank untuk masyarakat agar berjalan sesuai dengan prinsip syariah yang dituangkan dalam bentuk keputusan Fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN).

b. Dewan Komisaris

Dewan komisaris bertugas dalam pengawasan intern bank dan memberikan arahan dalam melakukan tugas direksi agar tetap mengikuti kebijakan Perseroan Terbatas.

c. Dewan Direksi

Dewan direksi merupakan manajemen puncak yang bertanggung jawab dalam pengelolaan perusahaan secara menyeluruh sebagaimana yang diamanatkan oleh Dewan Komisaris⁴⁶

⁴⁶ Profil Perusahaan PT.BPRS Metro Madani hal. 15, diakses pada tanggal 13 Juli 2018.

d. *Security*

Pelayanan dimulai dari ketika nasabah memasuki ruangan kantor, *Security* menyambut nasabah dengan salam, membukakan pintu, mempersilahkan masuk menawarkan bantuan, memberikan nomor antrian, mengarahkan nasabah secara jelas ke arah yang akan dituju. *Security* juga selalu siap membukakan pintu saat nasabah meninggalkan bank, mengucapkan salam dan terima kasih.⁴⁷

e. *Customer Service*

Pelayanan *Customer Service* ketika nasabah datang yaitu berdiri, tersenyum mengucapkan salam, memperkenalkan diri, menawarkan bantuan, menanyakan nama nasabah, nada berbicara ramah, sopan, fokus ketika nasabah menjelaskan apa yang ingin diketahui oleh nasabah bersangkutan dengan produk pembiayaan ataupun penghimpun dana BPRS Metro Madani KP Metro, antusias dan tidak mengerjakan selain itu, mengucapkan terima kasih di akhir melayani, mengucap salam setelah melayani nasabah, dan berdiri.⁴⁸

f. *Teller*

Pelayanan *Teller* yang diberikan yaitu menawarkan bantuan kepada nasabah, kemudian melakukan transaksi keuangan, baik berupa penyetoran dan pembayaran tunai atau pemindah bukuan nasabah sesuai dengan kebutuhan nasabah, fokus, tidak mengerjakan selain

⁴⁷Wawancara kepada SP selaku *Security* BPRS Metro Madani KP Metro pada tanggal 27 Juli 2018

⁴⁸Wawancara kepada FH selaku *Customer Service* BPRS Metro Madani KP Metro pada tanggal 27 Juli 2018

itu. Tertib sesuai dengan nomor antrian, berbicara dengan ramah dan sopan. Cepat dan tepat, tidak bertele-tele dan mengucapkan terima kasih serta salam ketika pelayanan berakhir.⁴⁹

B. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan *Front liner* Pada PT. BPRS Metro Madani KP. Metro

1. Pelayanan *Front Liner* pada PT. BPRS Metro Madani KP Metro

Bank sebagai lembaga yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa, harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik (*service excellent*). Pelayanan merupakan suatu hal yang vital, khususnya pelayanan *front liner* karena pelayanan *front liner* langsung bersentuhan dengan nasabah.. kualitas pelayanan yang baik kepada nasabah akan mampu meningkatkan kepercayaan terhadap bank. Apabila pelayanan yang diterima oleh nasabah sesuai dengan apa yang diharapkannya maka nasabah akan merasa puas begitupun sebaliknya. Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkannya. Jumlah keseluruhan nasabah tiga tahun terakhir BPRS Metro Madani KP Metro adalah 39.170 nasabah.

Pada dasarnya pelayanan terhadap nasabah sebuah bank sangatlah bergantung pada petugas atau karyawan bank yang melayaninya. Namun demikian, bagaimana caranya supaya pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman atau pada standar yang

⁴⁹Wawancara kepada AG selaku *Teller* BPRS Metro Madani KP Metro pada tanggal 27 Juli 2018

ditentukan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang merupakan pedoman atau acuan bagi karyawan. BPRS Metro Madani sudah menetapkan Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang diberikan oleh karyawan *front liner* (*Customer Service, Teller dan Security*).

Pelayanan yang diberikan oleh karyawan *front liner* kepada nasabah seperti sikap saat melayani nasabah dengan menyapa dan menanyakan kebutuhan nasabah, berpenampilan dengan baik dan sopan. Dengan demikian, BPRS Metro Madani KP Metro dapat memahami perilaku nasabah pada sarannya, karena BPRS Metro Madani KP Metro berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah tergantung dengan layanan yang ada di BPRS Metro Madani KP Metro Pusat.⁵⁰

Pelayanan yang diberikan oleh karyawan *front liner* harus sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Dari mulai menyambut nasabah sampai kebutuhan nasabah itu terpenuhi. Pelayanan terbaik dalam menjaga kepuasan nasabah merupakan ciri dari sikap setiap karyawan yang selanjutnya diaplikasikan dalam setiap bentuk pelayanan yang diberikan terhadap nasabah BPRS Metro Madani KP Metro. Kualitas pelayanan terhadap nasabah seorang pegawai dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah, agar pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap pegawai menerapkan dasar-dasar pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara pelayanan yang

⁵⁰Wawancara kepada RH selaku Bagian Umum BPRS Metro Madani KP Metro pada tanggal 27 Juli 2018

diberikan *front liner* kepada nasabah BPRS Metro Madani KP Metro adalah sebagai berikut:

a. Berpakaian

Setiap karyawan khususnya *front liner* yang secara langsung berhadapan dengan nasabah, berpenampilan rapih dan bersih. Karyawan bank harus mengenakan pakaian yang sepadan dan kombinasi yang menarik dan tidak kumal. Terutama pakaian wanita yang harus mencerminkan pakaian yang syar'i.

b. Ramah Tamah

Front liner BPRS Metro Madani KP Metro selalu bersikap percaya diri, akrab dan penuh dengan senyuman pada saat melayani nasabah. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebut nama jika mengenal nasabah, jika belum kenal dapat menyapa dengan sebutan Ibu/Bapak, apa yang dapat kami bantu?.Berpakaian, berpenampilan rapih dan bersih juga harus diperhatikan pada setiap karyawan.

c. Bersikap adil dalam melayani

Dalam proses transaksi pihak BPRS Metro Madani KP Metro seharusnya memberikan pelayanan secara adil dalam hal pemberian nomor antrian oleh bank kepada nasabah, merupakan salah satu cara agar proses transaksi berjalan dengan baik. Namun pada BPRS Metro Madani sendiri pun belum melakukan hal tersebut

d. Cepat dan Tanggap

Dalam melayani nasabah, karyawan harus mampu cepat dan tanggap dalam memenuhi permintaan nasabah. Pada saat melayani nasabah tidak bertele-tele, tidak loyo, dan kurang bersemangat. Menurut *Teller* cepat dan tanggap pada saat melayani nasabah merupakan hal yang sangat diharapkan oleh nasabah dan sikap ini merupakan tanggung jawab seorang karyawan dalam menjaga kualitas pelayanan.

e. Etika

Etika merupakan kunci utama dalam pelayanan. Karena sasaran utama dalam pelayanan adalah nasabah. Nasabah adalah orang yang bersentuhan langsung terhadap bank. Karyawan harus mampu memberikan pelayanan dengan etika atau perilaku yang baik, berbicara yang baik dan benar saat berkomunikasi dengan nasabah. Menurut *Customer Service* hindarkan kalimat yang bersifat teguran dan sindiran yang dapat menyinggung nasabah, dan berusaha untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan nasabah serta tekun dalam mendengarkan setiap pembicaraan nasabah, berusaha untuk bersikap tenang dalam melayani nasabah dan tidak terburu-buru.⁵¹

⁵¹Wawancara kepada AG, FH, SP selaku karyawan *front liner* BPRS Metro Madani KP Metro pada tanggal 27 Juli 2018

f. Tersedianya sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana adalah hal yang juga tidak boleh diabaikan alat penunjang berjalannya suatu bisnis. BPRS Metro Madani selalu memperhatikan kelengkapan peralatan serta kenyamanan didalam maupun diluar gedung. Seperti peralatan yang diperlukan oleh *Teller* maupun *Customer Service*, kenyamanan ruang tunggu serta area parkir.⁵²

2. Kepuasan Nasabah Terhadap Pelayanan *Front Liner*

Dalam penelitian ini, peneliti menyebarkan kuisisioner kepada 25 responden nasabah pada PT. BPRS Metro Madani KP. Metro. Karakteristik responden dalam penelitian ini terbagi menjadi 6 kelompok, yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan anda saat ini dan lama menjadi nasabah.

Berikut karakteristik nasabah:

Table 1.2
Karakteristik Nasabah

	Frekuensi	Persentase (%)
Usia		
<25 tahun	9	36 %
25-35 tahun	5	20%
35-50 tahun	4	16%
>50 tahun	7	28%
Jenis Kelamin		
Perempuan	15	60%
Laki-laki	10	40%
Tingkat Pendidikan		
SD	0	0%
SMP/SLTP	0	0%

⁵²Wawancara kepada RH selaku Bagian Umum BPRS Metro Madani KP Metro pada tanggal 27 Juli 2018

SMA/SLTA	16	64%
Perguruan Tinggi	9	36%
Pekerjaan		
Pegawai Negeri	5	20%
Pelajar/Mahasiswa	8	32%
Ibu Rumah Tangga	3	12%
Karyawan Swasta	3	12%
Wiraswasta	4	16%
Lain-lain	2	8%
Lama Menjadi Nasabah		
<1 tahun	4	16%
1-2 tahun	5	20%
3-4 tahun	5	20%
>5 tahun	11	44%

Sumber: Penarikan Angket kepada nasabah tanggal 19-23 Juni 2018

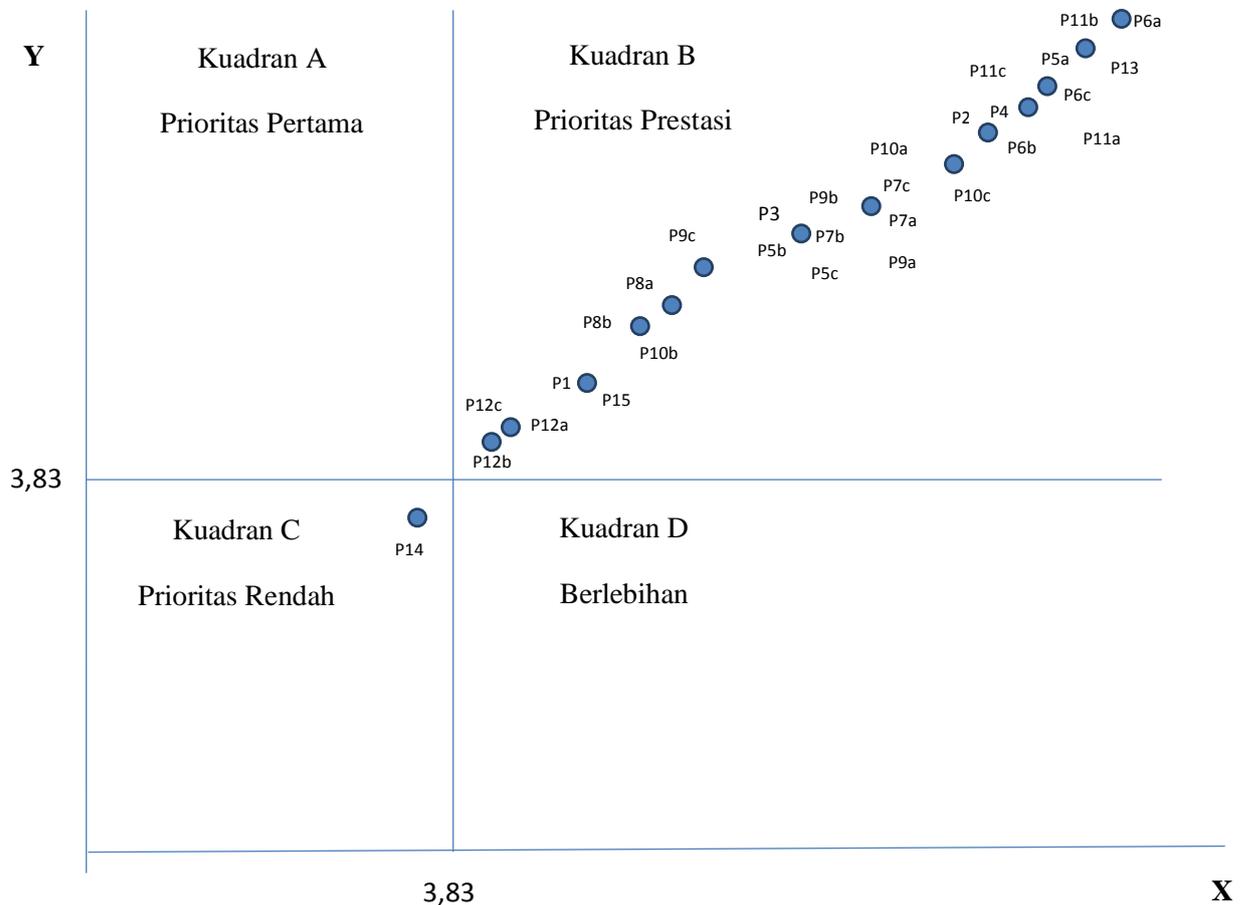
Berdasarkan Tabel 1.2 Karakteristik responden, selama peneliti menyebarkan kuesioner di PT BPRS Metro Madani KP Metro. Dapat diketahui bahwa responden yang paling dominan pada usia kurang dari 25 tahun dengan persentase 36% dan yang paling sedikit usia antara 25-35 tahun dan 35-50 tahun dengan persentase 16%. Dilihat dari jenis kelamin responden yang paling banyak adalah berjenis kelamin perempuan dengan persentase 60% sedangkan laki-laki hanya 40%. Untuk tingkat pendidikan terakhir nasabah PT BPRS Metro Madani KP Metro mayoritas tingkat pendidikan nasabah SMA/SLTA dengan persentase 64% dan perguruan tinggi yaitu 36%. Dengan pekerjaan responden paling banyak sebagai pelajar/mahasiswa dengan persentase 32% dan yang paling sedikit bekerja dengan profesi lainnya yaitu hanya 8%. Lama menjadi nasabah Metro Madani yang paling banyak lebih dari

5 tahun yaitu 44% dan untuk nasabah yang paling sedikit kurang dari 1 tahun dengan persentase hanya 16% .

Tabel 1.3
Respon Nasabah Terhadap Pelayanan *Front Liner*

No	PERTANYAAN																																
	P1	P2	P3	P4	P5			P6			P7			P8			P9			P10			P11			P12			P13	P14	P15		
					TL	CS	SC	TL	CS	SC	TL	CS	SC	TL	CS	SC	TL	CS	SC	TL	CS	SC	TL	CS	SC	TL	CS	SC					
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	
3	4	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	3	3	3	5	1	4		
4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	4		
5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
6	4	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	3	4	3	4	
7	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	4	
8	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4		
9	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4			
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
11	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	5	
12	4	4	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	
13	4	4	5	3	4	5	3	5	5	3	4	4	5	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	4	3	3	3	5	4	4	4		
14	4	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	5	4	5		
15	4	5	4	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	
16	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4		
20	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
21	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	3
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5
23	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	3	5	
24	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
JM	105	113	110	112	114	111	110	116	113	114	111	109	111	108	108	111	109	109	111	108	112	114	115	113	103	102	103	114	95	105			
IK	4,2	4,52	4,4	4,48	4,56	4,44	4,4	4,64	4,52	4,56	4,44	4,36	4,44	4,32	4,32	4,44	4,36	4,36	4,44	4,32	4,48	4,56	4,6	4,52	4,12	4,08	4,12	4,56	3,8	4,2			

Sumber: Penarikan Angket kepada nasabah pada tanggal 19-23 Juni 2018



Analisis terhadap diagram kartesius adalah sebagai berikut:

- Pada kuadran B terdapat pada pertanyaan P1, P2, P3, P4, P5 Teller, P5 CS, P5 Security, P6 Teller, P6 CS, P6 Security, P7 Teller, P7 CS, P7 Security, P8 Teller, P8 CS, P9 Teller, P9 CS, P9 Security, P10 Teller, P10 CS, P10 Security, P11 Teller, P11 CS, P11 Security, P12 Teller, P12 CS, P12 Security, P13 dan P15. Dinilai penting oleh karyawan BPRS Metro Madani telah memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik. Manajemen BPRS Metro Madani KP. Metro

perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabahnya untuk pertanyaan-pertanyaan ini.

- b. Pada Kuadran C terdapat pada pertanyaan P14 Artinya, pelayanan yang dianggap kurang penting bagi nasabah dan Bank memberikan pelayanan dengan kualitas rendah. Namun pada pertanyaan 14 terkait masalah kenyamanan terhadap area parkir dan sebagai alat penunjang yang tidak dapat diabaikan, sarana dan prasarana yang disediakan oleh bank pun harus diperhatikan.

Berdasarkan hasil penelitian, Peneliti mewawancarai 25 nasabah pelayanan yang diberikan oleh BPRS Metro Madani KP Metro khususnya karyawan *front liner* peneliti menganalisa bahwa kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diterima memuaskan. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan *front liner* dapat dikatakan baik, Dari pelayanan pertama, penerimaan oleh *Security* yang ramah dan santun ketika memberikan penjelasan dalam mengarahkan nasabah kemana tempat yang akan dituju. Kemudian *Teller* ketika melayani nasabah sesuai dengan urutan kedatangannya tanpa membedakan, keramahan dan kesopanan yang diberikan kepada nasabah membuat nasabah semakin terkesan. Kemudian sikap *Customer Service* yang ramah santun dalam menjelaskan serta dapat menjawab pertanyaan nasabah terkait informasi yang dibutuhkan oleh nasabah dianggap sudah baik.⁵³

⁵³Wawancara kepada AM, NH, EY, SM, RG,RH, ON, RM,WI, MK,NH, SM selaku nasabah BPRS Metro Madani KP Metro pada tanggal 18-19Juli 2018

Namun pelaksanaan Standar Operasional Pelayanan (SOP) belum berjalan dengan maksimal. Masih ada beberapa nasabah yang merasa pelayanan yang diberikan khususnya dari karyawan *front liner* yang belum dapat memenuhi harapan nasabah. Menurut Standar Operasional Pelayanan (SOP) karyawan *front liner* pada BPRS Metro Madani KP Metro diharuskan untuk selalu memberikan senyum ketika nasabah datang, menyapa nasabah dengan ramah tetapi karyawan *front liner* pada BPRS Metro Madani KP Metro khususnya *Security*, terkadang menunjukkan mimik wajah dan intonasi suara yang menggambarkan ketidakramahan. *Customer Service* yang terkadang pun kurang cepat tanggap dalam melayani permintaan nasabah. Hal tersebut yang dirasakan oleh nasabah sehingga mereka merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan *front liner*.

Sebagai alat penunjang yang tidak dapat diabaikan, sarana dan prasarana yang disediakan oleh bank pun sudah cukup baik. Dari mulai ruang transaksi yang bersih dan nyaman sampai dengan area parkir. Perlu diperhatikannya sarana dan prasarana yang disediakan oleh bank, terkhusus area parkir yang kurang memadai, dimana tersedianya lahan parkir yang sempit.⁵⁴

Dengan pelayanan yang diterapkan pada BPRS Metro Madani KP Metro, memperhatikan kinerja karyawan bank menunjukkan sikap yang

⁵⁴Wawancara kepada AA, RI, MD, IP, NR selaku nasabah BPRS Metro Madani KP Metro pada tanggal 18-19 Juli 2018

selalu siap untuk memberikan pelayanan terbaik kepada semua nasabah, serta memiliki kemampuan, sikap yang ramah dan cepat tanggap, berpenampilan yang rapih dan sopan, dan dapat menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah.

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil data yang diperoleh peneliti pada BPRS Metro Madani KP Metro, dapat disimpulkan bahwa pelayanan *front liner* bisa dikatakan telah berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara Peneliti mewawancarai 25 nasabah pelayanan yang diberikan oleh BPRS Metro Madani KP Metro khususnya karyawan *front liner* peneliti menganalisa bahwa kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diterima memuaskan. Namun yang perlu diperhatikan kembali dari segi sarana prasarana seperti tempat parkir yang sempit atau tidak memadai yang menjadi perhatian khusus bagi nasabah, sehingga nasabah merasa kurang nyaman.

B. SARAN

Setelah penelitian dan analisa serta ditarik suatu kesimpulan, maka peneliti memberikan sedikit saran pada BPRS Metro Madani KP Metro dilihat dari adanya keluhan dari nasabah atas sikap karyawan *front liner*, maka BPRS Metro Madani KP Metro harus lebih mampu memberikan pelayanan yang terbaik khususnya *front liner* yang berhadapan langsung dengan nasabah, bagi karyawan hendaknya selalu memberikan *excellent service* kepada setiap nasabah. Tentang adanya keluhan yang dirasakan oleh nasabah atas pelayanan dan saran prasarana yang kurang sesuai dengan harapan nasbaah, maka BPRS Metro Madani KP Metro meningkatkan

kembali kualitas pelayanan terutama pada karyawan *front liner* dan fasilitas penunjangnya, seperti peningkatan keamanan area parkir.

DAFTAR PUSTAKA

- Bambang Prasetyo. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2014.
- Beni Ahmad Saebani. *Metodologi Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia, 2008.
- Burhan Bungin. *Metodologi Penelitian Sosial dan Ekonomi*. Jakarta: Kencana, 2013.
- Danang Sunyoto. *Konsep Dasar Riset Pemasaran Dan Perilaku Nasabah*. Yogyakarta: CAPS, 2014.
- Husein Umar. *Metodologi Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers, 2009.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Juliansyah Noor. *Metodologi Penelitian*. Jakarta:Kencana, 2012
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2015
- Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosadakarya, 2012.
- M. Nur Rianto. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta, 2012.
- Malayu S.P. Hasibuan. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta:PT Bumi Aksara, 2004.
- Philip Kotler & Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*. Jakarta:Erlangga, 2008.
- Sugiyono. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung, Alfabeta, 2012.
- Suharsimi Arikunto. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: PT.Rineka Cipta, 2013.
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta, 2010.
- Uhar Suharsaputra. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Tindakan*. Bandung: Refika Aditama, 2012.
- Vinna Sri Yuniarti. *Perilaku Nasabah*. Bandung:PustakaSetia, 2015.
- W. Gulo. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT Gramedia, 2002.

ALAT PENGUMPUL DATA (APD)
TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN
FRONTLINER PADA PT. BPRS METRO MADANI KANTOR PUSAT
METRO

A. Wawancara kepada Bagian UMUM/SDI Personalia

1. Berapa jumlah nasabah PT. BPRS Metro Madani KP. Metro pada 3 tahun terakhir?
2. Apakah PT.BPRS Metro Madani mempunyai Standar Operasional Prosedur (SOP) tentang pelayanan *frontliner*?
3. Bagaimana bentuk pelayanan dari *frontliner* di BPRS Metro Madani?
4. Bagaimana cara mengevaluasi pelayanan *frontliner* di BPRS Metro Madani?
5. Bagaimana cara BPRS Metro Madani menjaga kepuasan nasabah melalui pelayanan *frontliner*?

B. Wawancara kepada *frontliner* (teller, customer service, satpam)

1. Bagaimana cara mengkoordinir nasabah dengan urutan kedatangan yang tidak membeda-bedakan?
2. Bagaimana seharusnya penampilan karyawan *frontliner* menurut Standar Operasional Pelayanan (SOP)?
3. Bagaimana sikap ramah dan sopan karyawan *frontliner* dalam melayani nasabah?
4. Bagaimana kecepatan karyawan (*teller* dan *customer service*) dalam melakukan transaksi?

5. Bagaimana karyawan *frontliner* memiliki kemampuan untuk menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah?
6. Bagaimana cara karyawan *frontliner* menciptakan suasana nyaman kepada nasabah?
7. Apa saja sarana dan prasana yang disediakan oleh Bank?
8. Bagaimana keadaan keamanan dan area parkir pada bank?
9. Bagaimana cara *frontliner* menumbuhkan rasa percaya nasabah kepada bank?

C. Wawancara kepada Nasabah PT. BPRS Metro Madani KP. Metro

1. Bagaimana pelayanan *frontliner* pada BPRS Metro Madani KP. Metro?
2. Apakah bagian *frontliner* sudah memberikan pelayanan yang maksimal?
3. Bagaimana penyampaian informasi yang dilakukan oleh *frontliner*?
4. Apakah anda dilayani sampai tuntas oleh bagian *frontliner* jika mengalami kesulitan informasi
5. Apakah sarana dan prasarana yang disediakan bank sudah cukup baik?
6. Apakah keamanan dan area parkir sudah memadai?
7. Apakah anda pernah merasakan ketidakpuasan dalam pelayanan yang diberikan *frontliner* BPRS Metro Madani KP. Metro?

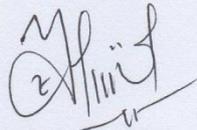
D. Metode Dokumentasi

1. Sejarah PT. BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro
2. Struktur Organisasi BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro

3. Visi dan Misi BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro
4. *Job Description* BPRS Metro Madani Kantor Pusat Metro
5. Standar Operasional Pelayanan (SOP) BPRS Metro Madani
6. Buku-buku tentang pelayanan *frontliner* dan kepuasan nasabah

Metro, 09 November 2018

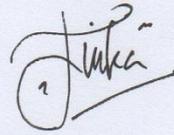
Pembimbing,



Zumaroh, M.E.Sy

NIP. 19790422 200604 2 002

Peneliti,



Tika Cahaya Putri

NPM. 1502080044



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO

Jln. Ki.Hajar Dewantara Kampus15A Ringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA
IAIN METRO

JUDUL : TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN *FRONT*
LINER PADA PT BPRS METRO MADANI KP METRO

Nama Mahasiswa : Tika Cahaya Putri NPM : 1502080044
Fakultas/Jurusan : Ekonomi & Bisnis Islam/D3 PBS Tahun Akademik : 2018

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Kamis/15-11-2018		<ol style="list-style-type: none">1. Pastikan APD sudah digunakan & datanya tersaji di BAB III2. Penyajian data & Analisis ikut Online3. Setelah menyajikan data sejenis jelaskan kembali dengan bahasa sendiri4. Gambaran Bank terlalu panjang, sederhanakan seluruhnya.5. Perbaiki Footnote kembali	21 7

Mengetahui,
Pembimbing,

Zumaroh, M.E.Sy
NIP. 19790422 200604 2 002

Mahasiswa Ybs,

Tika Cahaya Putri
NPM. 1502080044



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO

Jln. Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA
IAIN METRO

JUDUL : TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN *FRONT LINER*
PADA BPRS METRO MADANI KP METRO

Nama Mahasiswa : Tika Cahaya Putri NPM : 1502080044
Fakultas/Jurusan : Ekonomi & Bisnis Islam/D3 PBS Tahun Akademik : 2018

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	12/10		<ul style="list-style-type: none">- Teori Kepuasan nasabah dispenjitekan, termasuk pengukurannya- Footnote dimulai dari 1- Bedakan menulis sub judul dgn uraian teori- Teori yg dipilih, pastikan bisa digunakan y/ analisis- Setelah mengutip teori, jelaskan lagi dgn bahas sendiri	

Mengetahui,
Pembimbing,

Zumaroh, M.E.Sy
NIP. 19790422 200604 2 002

Mahasiswa Ybs,

Tika Cahaya Putri
NPM. 1502080044



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO

Jln. Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA
IAIN METRO

JUDUL : TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN *FRONT LINER*
PADA BPRS METRO MADANI KP METRO

Nama Mahasiswa : Tika Cahaya Putri NPM : 1502080044
Fakultas/Jurusan : Ekonomi & Bisnis Islam/D3 PBS Tahun Akademik : 2018

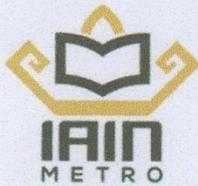
No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	Selasa / 18-05-2018		1. Perhatikan LBM. Centralkan kondisi/ fakta awal tentang pelayanan F.L ↳ ketidakhadiran masalahnya. 2. Perbaiki sifat penelitian → Kualitatif, karena itu hanya berbentuk laporan Magang dan tidak ada di dalam pedoman karya ilmiah 3. Sesuaikan dengan sistematis Pedoman karya ilmiahnya 4. Perhatikan formatnya	

Mengetahui,
Pembimbing,

Zumaroh, M.E.Sy
NIP. 19790422 200604 2 002

Mahasiswa Ybs,

Tika Cahaya Putri
NPM. 1502080044



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO

Jln. Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA
IAIN METRO

JUDUL : TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN *FRONT LINER*
PADA BPRS METRO MADANI KP METRO

Nama Mahasiswa : Tika Cahaya Putri NPM : 1502080044
Fakultas/Jurusan : Ekonomi & Bisnis Islam/D3 PBS Tahun Akademik : 2018

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
		✓	AEC bab II, lanjutkan konsultasi penyusunan APP	rf

Mengetahui,
Pembimbing,

Zumaroh, M.E.Sy
NIP. 19790422 200604 2 002

Mahasiswa Ybs,

Tika Cahaya Putri
NPM. 1502080044



KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO

Jln. Ki.Hajar Dewantara Kampus 15A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA
IAIN METRO

JUDUL : TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN *FRONT LINER*
PADA BPRS METRO MADANI KP METRO

Nama Mahasiswa : Tika Cahaya Putri NPM : 1502080044
Fakultas/Jurusan : Ekonomi & Bisnis Islam/D3 PBS Tahun Akademik : 2018

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Rabu/ 07 - 11 - 2018	✓	Pertanyaannya bersifat pelaksanaan teknis. Pertanyaannya lebih pada pengalaman diayani FL 6. Buku tentang teori Pelayanan FL & Kepuasan nasabah. Acc APD, lanjutkan penyesuaian bab II	✓ ✓

Mengetahui,
Pembimbing,

Zumaroh, M.E.Sy
NIP. 19790422 200604 2 002

Mahasiswa Ybs,

Tika Cahaya Putri
NPM. 1502080044



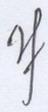
KEMENTERIAN AGAMA RI
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) METRO

Jln. Ki.Hajar Dewantara Kampus15 Alringmulyo Kota Metro Lampung 34111 Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id Website: www.stainmetro.ac.id

KARTU KONSULTASI BIMBINGAN TUGAS AKHIR MAHASISWA
IAIN METRO

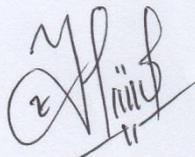
JUDUL : TINGKAT KEPUASAN NASABAH TERHADAP PELAYANAN *FRONT*
LINER PADA PT BPRS METRO MADANI KP METRO

Nama Mahasiswa : Tika Cahaya Putri NPM : 1502080044
Fakultas/Jurusan : Ekonomi& Bisnis Islam/D3 PBS Tahun Akademik : 2018

No	Hari/Tanggal	Pembimbing	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	Senin / 19-11-2018		1. Rappkan struktur Organisasi 2. Bab III A. Gambaran Umum Bank B. Kepuasan Nasabah terhadap pelayanan frontliner 3. BAB IV Kesimpulan Simpul dari / jawaban dari Pertanyaan Perelutan	
	Renit / 23-11-18		Acc bab III & IV, Lanjutkan perlengkapan TA	

Mengetahui,
Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,



Zumaroh, M.E.Sy
NIP. 19790422 200604 2 002



Tika Cahaya Putri
NPM. 1502080044

PHOTO







RIWAYAT HIDUP



Tika Cahaya Putri lahir di Metro pada tanggal 03 November 1997, dari pasangan Bapak Zam Zami dan Ibu Emi Suryani. Peneliti merupakan anak pertama dari dua bersaudara.

Peneliti menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SD Muhammadiyah Metro Pusat pada tahun 2004 dan lulus pada tahun 2009. Kemudian peneliti melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 2 Metro dan lulus pada tahun 2012. Peneliti melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 4 Metro Jurusan IPA dan lulus pada tahun 2015, kemudian peneliti melanjutkan pendidikan pada tahun 2015 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kota Metro pada Fakultas Ekonomi Bisnis Islam Jurusan D-III Perbankan Syariah hingga sekarang.

Riwayat organisasi peneliti:

- a. Ketua Rayon Perbankan Syariah Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII) (2017-2018)
- b. Bendahara Umum DEMA FEBI (2017-2018)