

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA
KC. BANDAR JAYA**

TUGAS AKHIR



**Disusun Oleh :
SELPIA GORETHA
NPM. 20650016**

**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2023



**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA
KC. BANDAR JAYA**

TUGAS AKHIR

**Disusun dan diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Metro untuk memenuhi salah satu syarat guna
memperoleh gelar Ahli Madya Manajemen (A.Md., M.)**

**Disusun Oleh :
SELPIA GORETHA
NPM. 20650016**

**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH METRO**

2023

ABSTRAK

Selpia Goretha, 20650016, Evaluasi Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Kc Bandar Jaya, Tugas Akhir, Jurusan D-III Perbankan dan Keuangan, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro, Pembimbing (1) Ardiansyah Japlani, S.E.,M.BA. Pembimbing (2) Jati Imantoro, S.E., M.Sy.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peningkatan kualitas pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan nasabah dan bagaimana strategi peningkatan kualitas pelayanan *frontliner* pada PT. Bank Ayariah Indonesia KC Bandar Jaya. .

Bank sebagai lembaga kepercayaan masyarakat tentunya harus menjaga kepercayaan masyarakat terutama dibidang pelayanan. Peningkatan layanan kepada nasabah berperan penting dalam upaya penigkatan mutu kualitas pelayanan pelanggan Metode penelitian ini adalah metode kualitatif, dan hasil dari penelitian ini pelayanan *frontliner* pada PT. Bank Ayariah Indonesia KC Bandar Jaya sangat baik karena mendapat tanggapan positif dari konsumen, hal tersebut dibuktikan melalui wawancara yang sudah diolakukan peneliti.

Kata Kunci: pelayanan nasabah, *frontliner*, kepuasan nasabah

ABSTRACT

Selpia Goretha, 2023, Evaluation of Frontliner Service Quality on Customer Satisfaction at Pt. Bank Syariah Indonesia Kc Bandar Jaya, Final Project, D-III Department of Banking and Finance, Faculty of Economics and Business Muhammadiyah Metro University, Supervisor (1) Ardiansyah Japlani, S.E., M.BA. Advisor (2) Jati Imantoro, S.E., M.Sy.

The purpose of this research is to find out how to improve the quality of frontliner service by increasing customer satisfaction and what the strategies are to improve the quality of frontliner service at PT. Bank Ayariah Indonesia KC Bandar Jaya.

Banks, as institutions of public trust, must maintain public trust, especially in the service sector. Improving customer service plays an important role in efforts to improve the quality of customer service. This research method is a qualitative one, and the results of this research show that frontliner services at PT. Bank Ayariah Indonesia KC Bandar Jaya are very good because they get positive responses from consumers; this is proven through interviews that have been conducted by researchers.

Keywords: *Customer Service, Frontliner, Customer Satisfaction.*

**HALAMAN PERSETUJUAN
TUGAS AKHIR**

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA
KC. BANDAR JAYA**

**SELPIA GORETHA
NPM. 20650016**

Telah Diperiksa Dan Disetujui Oleh:

**Metro, Juni 2023
Dosen Pembimbing I**



**Ardiansyah Japlani, S.E., M.BA.
NIDN. 0206068604**

Dosen Pembimbing II



**Jati Imantoro, S.E., M.E.Sy.
NIDN. 0230018302**

**Mengetahui :
Ketua Program Studi D-III Perbankan dan Keuangan**



**Fitriani, S.E. M.M.
NIDN. 0206068604**

HALAMAN PENGESAHAN
TUGAS AKHIR

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN *FRONTLINER* TERHADAP
KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA
KC. BANDAR JAYA

SELPIA GORETHA
NPM. 20650016

Telah Diuji Dan Dinyatakan lulus pada

Hari : Rabu
Tanggal : 14 Juni 2023
Tempat Ujian : Ruang Sidang FEB Universitas Muhammadiyah Metro
Tim Penguji :


Ardiansyah Japlani, S.E., M.BA., Ketua Penguji
NIDN. 0206068604


Jati Imantoro, S.E., M.E.Sy., Sekretaris
NIDN. 0230018302


H. Suryadi, S.E., M.M., Penguji Utama
NIDN 0229115901

Mengetahui
Dekan


Suwanto, S.E., M.M.
NIDN 0210036801

MOTTO

Jadilah orang berilmu yang mengilmukan orang lain, Orang cerdas yang mencerdaskan orang lain, Orang sukses yang mensukseskan orang lain, dan Bahkan jadilah orang kaya yang mengkayakan orang lain.

(SELPIA GORETHA)

KATA PENGANTAR

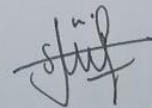
Puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT. Atas ridho-Nya saya dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan judul **“EVALUASI KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA KC BANDAR JAYA”**

Tugas Akhir ini tidak akan selesai tanpa orang-orang tercinta disekeliling saya yang mendukung dan membantu. Terima kasih saya ucapkan kepada:

1. Dr. Nyoto Suseno, M.Si., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Metro.
2. Dr. Suwanto, S.E., M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
3. Fitriani, S.E., M.M., selaku ketua Program Studi D-III Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Metro.
4. Ardiansyah Japlani, S.E., M.BA. selaku Dosen Pembimbing I.
5. Jati Imantoro, S.E., M.Sy. selaku Dosen Pembimbing II.
6. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah mendidik dan memberikan ilmu selama kuliah dan seluruh staf yang selalu sabar melayani segala administrasi selama proses penelitian ini.
7. Ulung Muhara selaku Pimpinan Cabang PT. Bank Syariah Indonesia KC Bandar Jaya yang telah memberikan izin untuk melakukan kegiatan penelitian.
8. Seluruh karyawan PT. Bank Syariah Indonesia KC Bandar Jaya yang telah berkenan membantu dan memberikan waktu luangnya.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapat berkah dari Allah SWT. dan akhirnya saya menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang saya miliki.

Metro, Agustus 2023
Penulis



Selpia Goretha
NPM. 20650016

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Selpia Goretha

NPM : 20650016

Prodi : D3 Perbankan dan Keuangan

Judul TA : Peningkatan Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Bandar Jaya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa hasil penulisan laporan kegiatan magang berupa Tugas Akhir yang telah saya buat ini merupakan karya dan benar keasliannya. Apabila dikemudian hari penulis laporan kerja praktek ini merupakan hasil plagiat atau penjiplaka terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Muhammadiyah Metro.

Dengan surat pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa paksaan

Metro, Agustus 2023
Yang Membuat Pernyataan



Selpia Goretha
NPM. 20650016



UNIT PUBLIKASI ILMIAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
METRO

SURAT KETERANGAN UJI KESAMAAN (*SIMILARITY CHECK*)

Nomor: 323/II.3.AU/F/UPI-UK/2023

Unit Publikasi Ilmiah Universitas Muhammadiyah Metro dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : SELPIA GORETHA
NPM : 20650016
Jenis Dokumen : SKRIPSI

Judul:

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN FRONTLINER
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK SYARIAH
INDONESIA KC BANDAR JAYA

Telah dilakukan validasi berupa Uji Kesamaan (*Similarity Check*) dengan menggunakan aplikasi *Turnitin*. Dokumen telah diperiksa dan dinyatakan telah memenuhi syarat bebas uji kesamaan (*similarity check*) dengan persentase $\leq 20\%$. Hasil pemeriksaan uji kesamaan terlampir.

Demikian kami sampaikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.



Metro, 02 Agustus 2023
Kepala Unit,

Dr. Eko Susanto, M.Pd., Kons.
NIDN. 0213068302

Alamat

Jl. Ki Hajar Dewantara No.116
Iringmulyo, Kec. Metro Timur Kota Metro,
Lampung, Indonesia

Website: www.upi.ummetro.ac.id
E-mail: help@upi.ummetro.ac.id

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN LOGO	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRAC.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN.....	vii
MOTTO.....	viii
HALAMAN PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
LEMBAR PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	xi
UJI KESAMAAN (<i>SIMILARITY CHECK</i>).....	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	3
D. Kegunaan Penelitian	3
BAB II KAJIAN LITERATUR.....	5
A. Manajemen Pemasaran.....	5
1. Pengertian Pemasaran.....	5
2. Pengertian Pemasaran Syariah.....	5
3. Fungsi Pemasaran	6
4. Tugas Pemasaran	7
5. Jenis-Jenis Pemasaran	8
B. Kualitas Pelayanan.....	9
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	9

2. Dimensi Kualitas Pelayanan	10
3. Tujuan Kualitas pelayanan	11
4. Faktor Penyebab Kualitas Pelayanan Yang Buruk	11
C. Frontliner	13
1. Pengertian Frontliner	13
2. Sikap Dan Perilaku Frontliner	14
3. Cara Berpakaian Seorang Frontliner	15
4. Peranan Petugas Frontliner	15
D. Konsep kepuasan nasabah	18
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	18
2. Strategi Meningkatkan Kepuasan Nasabah	18
3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	19
E. Pengertian Bank	20
F. Perbankan Syariah	21
1. Prinsip Bank Syariah	21
2. Fungsi Bank Syariah	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
A. Metode Dan Alasan Menggunakan Metode	25
B. Tempat Penelitian	25
C. Instrumen Penelitian	25
D. Sampel Sumber Data	26
E. Teknik Pengumpulan Data	26
1. Pengamatan (<i>Observasi</i>)	26
2. Wawancara (<i>Interview</i>)	27
3. Dokumentasi (<i>Documentation</i>)	27
F. Teknik Analisis Data	27
G. Pengujian Keabsahan Data (Validitas)	28

DAFTAR LITERATUR

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Jumlah Responden	3
Table 1.2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendidikan terakhir.	44
table 1.3 Pertanyaan PertanyaanKehandalan (<i>Reliability</i>).	46
table 1.4 Pertanyaan Jaminan (<i>Assurance</i>).	46
Tabel 1.5 Pertanyaan Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	47
Table 1.6 Pertanyaan Bukti Langsung (<i>Tangible</i>)	47
Table 1.7 Pertanyaan Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>).	48
Tabel 1.8 Pertanyaan Empati (<i>Empaty</i>).	48
Table 1.9 Pertanyaan Kepuasan Nasabah.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka pemikiran	24
Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT. Bank BSI KC. Bandar Jaya.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Daftar pertanyaan Kuesioner Nasabah Bank BSI KC. Bandar Jaya.
- Lampiran 2. Logo Bank BSI KC. Bandar Jaya.
- Lampiran 3. Gedung PT Bank BSI KC. Bandar Jaya.
- Lampiran 4. Surat Keputusan Dosen Pembimbing Tugas Akhir
- Lampiran 5. Lembar Konsultasi Tugas Akhir.
- Lampiran 6. Surat Keputusan Ujian Akhir
- Lampiran 7. Surat Pengantar Magang
- Lampiran 8. Surat Balasan Magang PT. Bank BSI KC. Bandar Jaya.
- Lampiran 9. Penarikan Magang
- Lampiran 10. Surat Izin Penelitian
- Lampiran 11. Surat Persetujuan melakukan Penelitian Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Metro.
- Lampiran 12. Berita Acara
- Lampiran 13. Rekap Nilai