

SKRIPSI
**ANALISIS KINERJA *FRONTLINER* DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT
KCP PAREPARE**



OLEH:
SYARMILA
NIM : 2020203861206030

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
PAREPARE**

2024

**ANALISIS KINERJA *FRONTLINER* DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT
KCP PAREPARE**



OLEH

SYARMILA

NIM : 2020203861206030

Skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2024

PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING

Judul Skripsi : Analisis Kinerja *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare
Nama Mahasiswa : Syarmila
Nomor Induk Mahasiswa : 2020203861206030
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No. B.6171In.39/FEBI.04/PP.00.9/11/2023

Disetujui oleh:

Pembimbing Utama : Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. (.....)

NIP : 19710208 200112 2 002

Pembimbing Pendamping : Nurfitriani, M.M. (.....)

NIP : 19910403 201903 2 025

Mengetahui:

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M. Ag
NIP. 19710208 2001 12 2 002

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Analisis Kinerja *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare
Nama Mahasiswa : Syarmila
Nomor Induk Mahasiswa : 2020203861206030
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam No. B.6171In.39/FEBI.04/PP.00.9/11/2023
Tanggal Kelulusan : 16 Juli 2024

Disahkan Oleh Komisi Penguji

Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. (Ketua) (.....)
Nurfitriani, M.M. (Sekretaris) (.....)
Drs. Moh. Yasin Soumena, M.Pd. (Anggota) (.....)
I Nyoman Budiono, M.M. (Anggota) (.....)

Mengetahui:

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP. 197102082001122002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ أَمَا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt. Berkat rahmat, hidayah, taufik dan maunah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tulisan ini, dan tak lupa kita kirimkan shalawat serta salam kepada junjungan nabi besar Muhammad Saw yang telah membawa kita semua dari jalan kegelapan menuju jalan terang benderang saat ini hingga akhirat kelak. Tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana pada program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare.

Selama proses penyusunan skripsi tentunya penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak yang telah mendukung dan membimbing penulis. Sebagai bentuk rasa syukur yang tak terhingga penulis menghaturkan banyak terima kasih yang setulus-tulusnya kepada ayah dan ibu tercinta Hasmudin dan Tini. Dimana dengan pembinaan dan berkah doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. dan Ibu Nurfitriani, M.M. selaku dosen pembimbing atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag. selaku Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras dengan penuh tanggung jawab dalam mengembangkan media belajar di IAIN Parepare ke arah yang lebih baik lagi.

2. Ibu Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak I Nyoman Budiono, M.M. selaku Ketua Program studi Perbankan Syariah atas jasanya mengembangkan Program Studi Perbankan syariah menjadi lebih baik lagi.
4. Bapak dan Ibu dosen yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam mendidik dan membagi ilmu kepada penulis selama studi di IAIN Parepare.
5. Pimpinan dan seluruh jajaran Bank Muamalat KCP Parepare yang telah mengizinkan dan memberikan data informasi terkait penelitian.
6. Seluruh kepala unit yang berada dalam lingkungan IAIN Parepare beserta seluruh staf yang telah memberikan pelayanan kepada penulis selama menjalani studi di IAIN Parepare.
7. Saudara-saudari saya Hairil Anwar, Tawakkal, Eva Hasti, Hikma, Zikra, dan Zaenal Ali yang selalu mendukung hal apapun yang ingin saya lakukan, yang selalu kebersamai meniti pahitnya kehidupan hingga usia penulis yang sekarang.
8. Sahabat saya Rahmiaty, Nurhikmah, dan Selfiana Terima kasih telah membantu selama ini, terima kasih telah kebersamai dan memberi semangat baru ketika penulis berada dititik terendah dalam hidup. Semoga kelak kita bertemu kembali dengan kabar kesuksesan masing-masing.
9. Teman-teman sekost Pondok Rezky yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih karena selalu bersedia ada dalam suka dan duka, serta selalu mengingatkan agar skripsi ini cepat selesai.
10. Teman-teman seperjuangan KKN saya yang tidak bisa saya sebut satu persatu, serta Ibu dan Bapak posko KKN Posko 79 Buntu Sugi terima kasih sudah menjadi bagian dari proses saya dalam memenuhi mata kuliah.
11. Keluarga besar Perbankan Syariah Angkatan 20 yang telah berjuang bersama

peneliti dan saling memberikan semangat serta dukungan satu sama lain.

Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik berupa moril maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swt. membalas segala kebaikan dan menjadikannya sebagai amal jariyah serta senantiasa memberikan rahmat dan pahala-Nya.

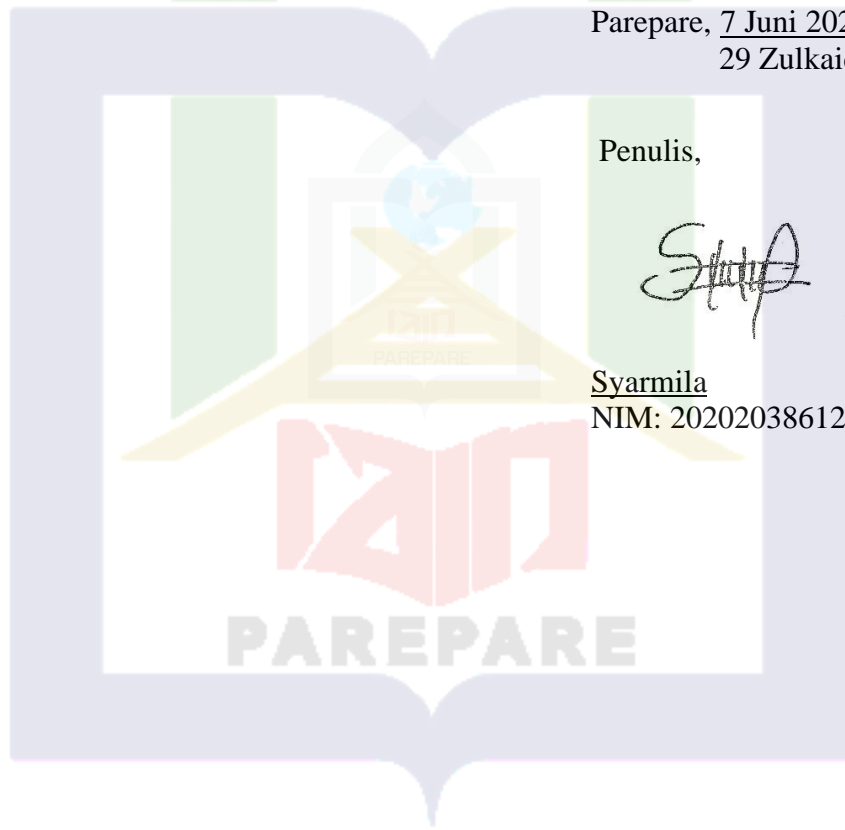
Akhir kata penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan kritik dan saran demi kempurnaan skripsi ini.

Parepare, 7 Juni 2024
29 Zulkaidah 1445

Penulis,



Syarmila
NIM: 2020203861206030



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama : Syarmila
NIM : 2020203861206030
Tempat/ Tgl. Lahir : Parombean, 9 September 2001
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Analisis Kinerja *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 7 Juni 2024

Penyusun,



Syarmila
NIM. 2020203861206030

ABSTRAK

Syarmila. Analisis Kinerja Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare (dibimbing oleh Muzdalifah Muhammadun dan Nurfitriani).

Perkembangan bank syariah yang terbilang cepat, selain didorong oleh landasan hukum yang ada, juga sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia (SDM) pada bank-bank tersebut. Agar dapat bersaing dan terus berkembang, tentunya para pihak bank harus memberikan pelayanan yang baik kepada nasabahnya. Oleh karena itu, dibutuhkan karyawan yang memiliki komitmen dan bekerja sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh bank, khususnya para *frontliner*. Penelitian ini bertujuan untuk bagaimana mengetahui dan menganalisis kinerja *frontliner* pada Bank Muamalat KCP Parepare. Tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja *frontliner* pada Bank Muamalat KCP Parepare.

Metode penelitian ini menggunakan kualitatif bersifat deskriptif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selanjutnya teknik pengolahan data penelitian ini dengan menggunakan bantuan aplikasi Nvivo 12 Pro. Adapun teknik analisis data dengan melakukan reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum kinerja *frontliner* dinilai sudah baik, tentunya peningkatan kinerja *frontliner* harus terus dilakukan karena kinerja adalah ujung tombak dari keberhasilan suatu proses atau sistem kerja dalam suatu perusahaan khususnya dalam perbankan. Hal ini telah diterapkan oleh para *frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare melalui 5 dimensi diantaranya kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran, dan kemampuan kerja sama. Tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja *frontliner* pada Bank Muamalat KCP Parepare, dinilai baik, hal ini ditunjukkan dalam kinerja *frontliner* yang selalu memberikan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku serta selalu berusaha untuk memahami dan menyelesaikan keluhan para nasabahnya, sehingga para nasabah merasa puas dan nyaman atas pelayanan yang diterimanya.

Kata Kunci: Kinerja *Frontliner*, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Penelitian Relevan.....	8
B. Tinjauan Teoritis.....	11
1. Teori Kinerja.....	11
2. <i>Frontliner</i>	18
3. Kepuasan Nasabah.....	24
4. Perbankan Syariah.....	32
C. Tinjauan Konseptual.....	33
D. Kerangka Pikir.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	37

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	37
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	37
C. Fokus Penelitian	38
D. Jenis dan Sumber Data	38
E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data	39
F. Uji Keabsahan Data	42
G. Teknik Analisis Data	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	45
A. Hasil Penelitian	45
1. Kinerja <i>Frontliner</i> pada Bank Muamalat KCP Parepare	45
2. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja <i>Frontliner</i> Bank Muamalat KCP Parepare	54
B. Pembahasan	63
1. Kinerja <i>Frontliner</i> Pada Bank Muamalat KCP Parepare	63
2. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja <i>Frontliner</i> Bank Muamalat KCP Parepare	68
BAB V PENUTUP	74
A. Simpulan	74
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	80
BIODATA PENULIS	111

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
1.1	Panduan Transaksi Teller	5



DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.1	Bagan Kerangka Pikir	36
4.1	Grafik Kuantitas Pekerjaan	45
4.2	Grafik Kualitas Pekerjaan	47
4.3	Grafik Ketepatan Waktu	49
4.4	Grafik Kehadiran	51
4.5	Grafik Kemampuan Kerja Sama	52
4.6	Grafik Kehandalan	54
4.7	Grafik Daya Tanggap	56
4.8	Grafik Keyakinan Diri	57
4.9	Grafik Empati	59
4.10	Grafik Berwujud	61

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Surat Penetapan Pembimbing	81
Lampiran 2	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	82
Lampiran 3	Surat Permohonan Izin Penelitian	83
Lampiran 4	Surat Rekomendasi Penelitian	84
Lampiran 5	Instrumen Penelitian	85
Lampiran 6	Transkrip Wawancara	89
Lampiran 7	Surat Keterangan Wawancara	97
Lampiran 8	Surat Keterangan Telah Meneliti	103
Lampiran 9	Dokumentasi	104
Lampiran 10	Olah Data Nvivo 12 Pro	107
Lampiran 11	Biodata Penulis	111

PEDOMAN TRANSLITERASI

1. Transliterasi

a. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda. Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	de dan ha
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye

ص	Shad	ṣ	es (dengan titik dibawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	'ain	‘	koma terbalik keatas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qof	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (’)

b. Vocal

1. Vocal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ	Fathah	A	A
إِ	Kasrah	I	I
أُ	Dammah	U	U

2. Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أَيَّ	fathah dan ya	Ai	a dan i
أَوْ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : kaifa

حَوْلَ : haula

c. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
أَـ/آي	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis diatas
إِـ	kasrah dan ya	Ī	i dan garis diatas
أُـ	dammah dan wau	Ū	u dan garis diatas

Contoh:

مَاتَ : māta

رَمَى : ramā

قِيلَ : qīla

يَمُوتُ : yamūtu

d. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

1. *Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t].
2. *Ta marbutah* yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h]. Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*. Contoh:

الْجَنَّةَ رَوْضَةَ : *Raudāh al-jannah* atau *Raudatul jannah*

الْمَدِينَةَ الْفَاضِلَةَ : *Al-madīnah al-fāḍilah* atau *Al-madīnatul fāḍilah*

الْحِكْمَةَ : *Al-hikmah*

e. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Contoh:

رَبَّنَا : *Rabbanā*

نَجَّيْنَا : *Najjainā*

الْحَقُّ : *Al-Haqq*

الْحَجُّ : *Al-Hajj*

نُعْمٌ : *Nu'ima*

عُدُوٌّ : *'Aduwwun*

Jika huruf ح bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (يَ), maka ia litransliterasi seperti huruf *maddah* (i).

Contoh:

عَرَبِيٌّ : 'Arabi (bukan 'Arabiyy atau 'Araby)

عَلِيٌّ : "Ali (bukan 'Alyy atau 'Aly)

f. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (*alif lam ma'rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasikan seperti biasa, *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari katayang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الْفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

g. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak di awal

kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan arab ia berupa alif. Contoh:

تَأْمُرُونَ	:	<i>ta'murūna</i>
النَّوْءُ	:	<i>al-nau'</i>
شَيْءٌ	:	<i>syai'un</i>
أَمْرٌ	:	<i>umirtu</i>

h. Kata Arab yang lazim digunakan dalam bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, tidak lagi.

Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

Fī zilāl al-qur'an

Al-sunnah qabl al-tadwin

Al-ibārat bi 'umum al-lafz lā bi khusus al-sabab

i. Lafz al-Jalalah (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai mudaf ilahi (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

دِينُ اللَّهِ *Dīnullah* بِاللَّهِ *billah*

Adapun ta marbutah di akhir kata yang disandarkan kepada lafz al-jalālah, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ *Hum fī rahmmatillāh*

j. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan kepada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan

huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi 'a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan

Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur'an

Nasir al-Din al-Tusī

Abū Nasr al-Farabi

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walid Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walid Muhammad Ibnu)

Naşr Hamīd Abū Zaid, ditulis menjadi Abū Zaid, Naşr Hamīd (bukan: Zaid, Naşr Hamīd Abū)

2. Singkatan

Beberapa singkatan yang di bakukan adalah:

swt.	=	<i>subḥānāhu wa ta'āla</i>
saw.	=	<i>şallallāhu 'alaihi wa sallam</i>
a.s	=	<i>'alaihi al-sallām</i>
H	=	Hijriah
M	=	Masehi
SM	=	Sebelum Masehi
l.	=	Lahir Tahun
w.	=	Wafat Tahun

QS../.: 4 = = QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrahim/..., ayat 4

HR = Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab :

ص = صفحة

دم = بدون مكان

صلعم = صلى الله عليه وسلم

ط = طبعة

دن = بدون ناشر

الخ = إلى آخرها/إلى آخره

ج = جزء

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

1. ed. : editor (atau, eds. [kata dari editors] jika lebih dari satu orang editor). Karena dalam bahasa Indonesia kata “edotor” berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).
2. Et al. : “dan lain-lain” atau “ dan kawan-kawan” (singkatan dari et alia). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (“dan kawan-kawan”) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.
3. Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.
4. Terj : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga untuk penulisan karta terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya
5. Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedia dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan juz.

6. No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri perbankan merupakan industri jasa yang cukup dominan dalam program-program pembangunan ekonomi. Seiring semakin bertambahnya bank di Indonesia turut juga mendorong terciptanya persaingan dalam pelayanan penggunaan jasa keuangan sesuai kebutuhan masyarakat. Atas situasi ini, maka sudah seharusnya setiap bank mampu menentukan atau menyusun suatu kebijakan yang dapat memberikan kepuasan optimal kepada para nasabah mereka sehingga para nasabah itu juga akan loyal terhadap bank tersebut. Sektor perbankan memegang peranan strategis dalam perekonomian Indonesia karena kegiatan perekonomian suatu negara tidak terlepas dari aktivitas perbankan.¹

Berdasarkan Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 21 tahun 2008 Bank Syariah adalah Bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Perbankan syariah merupakan suatu sistem perbankan yang dikembangkan berdasarkan syariah (hukum) Islam.²

Bank Islam pertama, yaitu Bank Muamalat Indonesia atau yang sering disingkat BMI. Didirikan pada tahun 1991 dan memulai kegiatan operasionalnya pada bulan Mei 1992. Pendirian Bank Muamalat Indonesia diprakarsai oleh Majelis

¹Fransisca Veronika Budi Fernando Tumanggor, 'Kinerja Teller Dalam Melakukan Standar Layanan Terkair Kepuasan Nasabah Studi Pada Kantor Kas World Trade Center Jakarta PT. Bank Negara Indonesia(Persero)Tbk', *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 4 (2022), h. 53–72.

²Pasal 1 ayat Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan.

Ulama Indonesia (MUI) yang kemudian didukung oleh sekelompok pengusaha dan cendekiawan muslim. PT Bank Muamalat Indonesia (BMI) Tbk. merupakan bank pertama di Indonesia yang mengoperasikan kegiatannya berdasarkan prinsip-prinsip Islam. Sebagai suatu bank, Bank Muamalat Indonesia tetap melaksanakan operasionalnya sama dengan bank-bank konvensional lainnya selama tidak bertentangan dengan prinsip syariah. BMI tidak terlepas dari usaha-usaha untuk mencapai keuntungan yang akan dibagi hasilnya kepada para nasabahnya. Selain itu Bank Muamalat Indonesia juga tetap harus berpegangan pada prinsip *Prudential Banking*, yaitu prinsip kehati-hatian bank dalam mengoperasikan usahanya agar tetap dalam kondisi kinerja yang baik dan memenuhi kriteria bank sehat.³

Layaknya seperti perusahaan jasa lain dalam perbankan kepuasan dan ketidakpuasan nasabah adalah hasil penilaian nasabah terhadap apa yang diharapkan nasabah dengan membeli atau menggunakan suatu produk dan jasa bank. Harapan itu kemudian dibandingkan dengan persepsi nasabah terhadap kualitas yang diterimanya dengan menggunakan produk dan jasa itu. Jika harapannya lebih tinggi dari pada kualitas produk dan jasa, maka nasabah akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika harapannya sama dengan atau lebih rendah dari pada kualitas produk dan jasa, maka nasabah akan merasa puas.⁴

Penempatan petugas *frontliner* akan menciptakan kesan pertama baik atau buruknya suatu bank. Dimana kinerja pelayanan terhadap nasabah terutama petugas *frontliner* yang dituntut untuk bekerja dengan efektif dan efisien, karena seperti yang

³Fatya Khaira Ummah, Edy Suprpto, 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Profitabilitas Pada Bank Muamalat Indonesia', *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, Vol. 3 No. 2 (2015), h. 1–12.

⁴Taufiqurahman Dina Octaviana, 'Persepsi Kepuasan Nasabah Pada Layanan Teller BNI KC Singkawang Berdasarkan Standar Layanan BNT', *Universitas Panca Bhakti Pontianak*, 2018.

kita ketahui bahwa apabila persepsi terhadap suatu kinerja tidak memenuhi harapan, maka yang terjadi adalah ketidakpuasan.⁵

Frontliner adalah bagian-bagian organisasi dimana para karyawan secara langsung melayani nasabah. *Frontliner* terdiri dari *customer service*, *teller*, dan *security*. *Customer Service* yaitu seorang karyawan bank memegang peranan sangat penting yakni memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat. *Teller* yaitu petugas yang dapat bekerja cepat, tepat, jujur, dan ramah serta mampu bekerja, sekalipun di bawah tekanan yang berat karena *teller* adalah garis depan bank yang sering dinilai sebagai standar profesional dan sikap *teller* mencerminkan bank tersebut. *Security* yaitu karyawan yang bertugas melindungi seluruh aset perusahaan juga berkewajiban melindungi keamanan nasabah.⁶

Frontliner yang ada di Bank Muamalat KCP Parepare terdiri atas masing-masing 1 *customer service*, *teller*, dan petugas *security*. Dalam hal ini para *frontliner* yang ada harus benar-benar fokus pada masing-masing *job description* mereka. Untuk menciptakan kinerja dari para *frontliner* yang baik, sangatlah perlu *frontliner* dibekali dengan pengetahuan yang mendalam dalam hal pelayanan kepada nasabah. Pemberian pelayanan yang baik juga akan menumbuhkan citra yang baik pula pada nasabah. Dalam upaya menciptakan dan memberikan layanan perbankan yang baik, tentunya suatu bank juga harus didukung oleh adanya sumber daya manusia yang memiliki kinerja baik dan bertanggung jawab. Sebagaimana yang kita ketahui bahwa kompetensi sumber daya manusia merupakan karakteristik sikap dan perilaku yang

⁵Yolanda, 'Kualitas Pelayanan Frontliner Pada BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo Lampung Tengah Terhadap Kepuasan Nasabah', *Skripsi IAIN Metro*, 2020, h .6.

⁶Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012)h. 250

efektif yang akan menentukan kinerja unggul dalam pekerjaan. Peranan karyawan terutama karyawan *frontliner* pada suatu bank sangat penting menunjang keberhasilan perusahaan. Alasannya karena karyawan disektor perbankan dituntut juga memiliki kemampuan untuk memengaruhi persepsi nasabah. Karyawan diperbankan merupakan bagian dari jasa yang diberikan oleh bank itu sendiri. Karyawan berfungsi sebagai komunikator sekaligus wakil dari citra perusahaan kepada nasabah. Kegagalan karyawan di sektor perbankan dalam menyampaikan citra yang baik kepada nasabah, hanya akan memberikan dampak buruk terhadap persepsi nasabah kepada bank tersebut. Kualitas layanan (*service quality*) berarti seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan nasabah atas layanan yang mereka terima.⁷

Manajemen dan pimpinan Bank Muamalat KCP Parepare memberi perhatian khusus pada standar layanan kepada setiap nasabah yang datang, namun masih saja ada beberapa komplain atau keluhan dari nasabah. Peneliti telah melakukan wawancara dengan dua nasabah Bank Muamalat KCP Parepare, dimana hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti tertarik untuk ingin mengetahui lebih jauh tentang kinerja *frontliner* yang ada di Bank Muamalat KCP Parepare yaitu *costumer service*, *teller*, dan *security* secara keseluruhan. Bank Muamalat KCP Parepare dalam meminimalisir komplain atau keluhan nasabah kepada *frontliner* dapat dicegah bila para *frontliner* selalu bekerja dengan tetap mengacu pada standar layanan yang sudah ditetapkan di Bank Muamalat KCP Parepare ketika melakukan transaksi. Salah satu

⁷Agus Supandi Vinny Ribka Bolang James D.D Massie, 'Peran Pelayanan Teller Dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado', *Jurnal EMBA, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Jurusan Manajemen. Universitas Sam Ratulangi Manado*, Vol. 3 No. 3 (2015).

panduan transaksi untuk *frontliner* yaitu *teller* yang diuraikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 1.1 Panduan Transaksi Teller Bank Muamalat KCP Parepare

Jenis Transaksi	Durasi Waktu
Setor Tunai	60 Detik
Tarik Tunai	60 Detik
Pemindah bukaan dana(Transfer)	90 Detik
Pembayaran(Listrik, Air, dan lain-lain)	120 Detik

Sumber Data: Bank Muamalat KCP Parepare 2024

Bank Muamalat KCP Parepare, untuk menjadikan bank syariah ini menjadi bank syariah pilihan masyarakat yang unggul dalam pelayanan dan kinerja. Sesuai dengan nilai-nilai perusahaan yang memberikan kontribusi positif bagi masyarakat Bank Muamalat KCP Parepare harus dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para nasabahnya, dengan cara salah satunya adalah meningkatkan kinerja *frontlinernya* salah satunya dalam hal pelayanan kepada nasabah.

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk meneliti tentang analisis kinerja *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Parepare yaitu peneliti ingin mengetahui lebih jauh tentang hubungan antara kinerja dari para *frontliner* dalam hal pelayanan kepada para nasabah dengan kepuasan para nasabah Bank Muamalat KCP Parepare.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diambil beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja *Frontliner* pada Bank Muamalat KCP Parepare?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja *frontliner* pada Bank Muamalat KCP Parepare?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kinerja *frontliner* pada Bank Muamalat KCP Parepare
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kepuasan nasabah terhadap kinerja *frontliner* pada Bank Muamalat KCP Parepare

D. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penulis berharap agar dapat memberikan kegunaan sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan khazanah keilmuan serta dapat menambah wawasan, khususnya pada Perbankan Syariah terkait dengan analisis kinerja *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan nasabah pada bank Muamalat KCP Parepare. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan bahan kajian selanjutnya bagi peneliti yang mempunyai kesamaan permasalahan atau pembahasan yang serupa pada penelitian ini.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Untuk mengembangkan dan memperluas wawasan keilmuan yang selama ini didapatkan dalam proses perkuliahan serta sebagai pemenuhan tugas

akhir proposal skripsi.

b. Bagi Bank Muamalat KCP Parepare

Untuk memberikan saran dan masukan bagi bank Muamalat KCP Parepare khususnya pada *frontliner* agar lebih meningkatkan kinerjanya guna mencapai tingkat kepuasan nasabah.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Penelitian Relevan

Pada bagian ini akan dijelaskan hasil-hasil penelitian terdahulu yang bisa dijadikan acuan dalam topik penelitian ini. Penelitian terdahulu telah dipilih sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini, sehingga diharapkan mampu menjelaskan maupun memberikan referensi bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Berikut dijelaskan beberapa penelitian terdahulu yang telah dipilih diantaranya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Yovi Silvia Dewi pada tahun 2022 dengan judul “Strategi *Frontliner Staff* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Syariah Indonesia KCP Sidoarjo Krian”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi strategi *frontliner staff* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada BSI KCP Sidoarjo Krian dan implikasi penerapan strategi *frontliner staff* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada BSI KCP Sidoarjo Krian. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Subjek penelitian menggunakan teknik *purposive*, untuk pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Hasil dari penelitian ini antara lain: (1) Strategi peningkatan kualitas pelayanan ditentukan menggunakan lima indikator yaitu *responsiveness*, *competence*, *contribution*, *honesty*, dan *service excellent*. Implementasi rancangan peningkatan kualitas *frontliner staff* dalam segi pelayanan dilakukan dengan beberapa bentuk kegiatan melalui metode pendidikan yaitu berupa kegiatan rapat, *briefing*, *sharing* dan ujian online kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan

pengetahuan intelektual bagi *frontliner staff*. Kegiatan lainnya menggunakan metode pelatihan berupa *Role-play* dan *On The Job Training* yang bertujuan untuk mengembangkan keterampilan karyawan. (2). Implikasi penerapan strategi digunakan untuk melihat tingkat kepuasan nasabah dan peningkatan kinerja dari *frontliner staff*. BSI KCP Sidoarjo Krian menyediakan layanan *website* mengenai penilaian kinerja karyawan yang digunakan sebagai acuan untuk mengidentifikasi masalah penyebab kurang optimalnya pelayanan.⁸

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Yovi Silvia Dewi dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang *frontliner*. Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah penelitian ini berfokus pada analisis kinerja *frontliner*.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Feby Rizki Suryani Lubis pada tahun 2018 dengan judul “Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) *Frontliner* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumut KCP Syariah HM. Joni Medan”. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bahwa *frontliner* berperan aktif ketika berhadapan dengan nasabah sesuai dengan tugasnya masing-masing, baik dari segi pelayanan, maupun penilaian, petugas *frontliner* memberikan pelayanan yang terbaik untuk nasabahnya agar merasa puas dan menjadi nasabah tetap di Bank Sumut Syariah.⁹

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Feby Rizki Suryani dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang *frontliner* dalam

⁸Yovi Silvia Dewi, “Strategi Frontliner Staff Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Kantor Cabang Pembantu Sidoarjo Krian,” *UIN Kyai Haji Acmad Siddiq Jember*, 2022.

⁹Feby Rizki Suryani Lubis, ‘Penerapan SOP(Standar Operasional; Prosedur) Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Sumut KCP Syariah HM.Joni Medan’, *Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan*, 2018

meningkatkan kepuasan nasabah. Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah penelitian ini lebih berfokus pada analisis kinerja *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan nasabah

3. Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Sabinus Theo pada tahun 2016, dari UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada PT. Bank BRI Syariah Kantor Cabang Abdul Muis). Jenis penelitian ini adalah pendekatan lapangan dengan pendekatan kuantitatif. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh berdasarkan jawaban responden terhadap kuesioner yang dibagikan. Hasil penelitian tersebut menyimpulkan bahwa Bank BRI Syariah Cabang Abdul Muis memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dengan memiliki karyawan yang memiliki komitmen untuk bekerja sesuai dengan standarisasi bank, khususnya pada bagian *frontliner*. Dimensi kualitas pelayanan seperti bukti langsung (*Tangible*), kehandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Cabang Abdul Muis.¹⁰

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Sabinus Theo dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang *frontliner* terhadap kepuasan nasabah. Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah penelitian ini lebih berfokus pada analisis kinerja *frontliner*

4. Penelitian yang dilakukan Betria Rahayu Mudiyani pada tahun 2017 dengan judul “Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Frontliner* Pada PT. Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah Kantor Cabang Purwokerto“. Penelitian

¹⁰Sabinus Theo, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah(Studi pada PT.Bank BRI Syariah Kantor Cabang Abdul Muis),” *Skripsi* ,UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2016.

ini menggunakan penelitian deskriptif. Dengan mendeskripsikan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* di BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto. Kemudian penulis menganalisis dengan menggunakan materi dari referensi buku, wawancara, observasi, dan dokumentasi yang telah penulis dapatkan. Dari hasil penelitian ini, strategi yang diterapkan BRI Syariah Purwokerto untuk meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* yaitu dengan mengadakan pelatihan berupa *role-play*, mengadakan test online berupa test *product knowledge*, dan *sharing* per divisi bagian operasional setiap hari rabu. Kemudian ada lima dimensi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* di BRI Syariah Kantor Cabang Purwokerto yaitu dimensi yang dapat terlihat (*tangible*), dimensi jaminan (*assurance*), dimensi keandalan (*reliability*), dimensi cepat tanggap (*responsiveness*), dan dimensi empati (*empathy*).¹¹

Persamaan penelitian yang dilakukan oleh Betria Rahayu Mudiyani dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas tentang *frontliner*. Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah penelitian ini lebih berfokus pada analisis kinerja *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

B. Tinjauan Teoritis

Peneliti menggunakan teori pendukung dari berbagai sumber yang ada untuk guna mengetahui penyusunan dalam penelitian. Dalam hal ini peneliti menggunakan tinjauan teori diantaranya yaitu:

1. Teori Kinerja

¹¹Betria Rahayu Mudiyani, "Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Frontliner Pada PT. Bank Rakyat Indonesia(BRI) Syariah Kantor Cabang Purwokerto," *IAIN Purwokerto*, 2017.

a. Pengertian Kinerja

Dalam kamus besar Bahasa Indonesia kerja artinya kegiatan melakukan sesuatu. Hal ini menunjukkan bahwa kerja merupakan suatu kegiatan yang menghasilkan sesuatu yang selanjutnya proses kerja tersebut disebut sebagai kinerja.¹²

Kinerja dalam bahasa Inggris disebut juga dengan *job performance* atau *actual performance*, yang merupakan tingkat keberhasilan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya tersebut. Kinerja bukan merupakan karakteristik individu, semacam bakat, atau kemampuan, namun merupakan perwujudan dari bakat atau kemampuan itu sendiri. Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan atau bisa diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Kinerja sebagai hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan baik seseorang maupun kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam periode waktu tertentu.¹³ Berbagai pengertian mengenai kinerja telah disebutkan oleh beberapa ahli diantaranya:

- 1) Mangkunegara mengemukakan pengertian kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah diberikan.¹⁴
- 2) Menurut Wibowo, kinerja adalah mengenai hal yang dilakukan dalam bekerja dan hasil yang diraih dari pekerjaan itu sendiri, kinerja merupakan apa yang

¹²Melan Angriani Asnawi, 'Kinerja Karyawan Perseroan Terbatas Studi Kasus Atas Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Karakteristik Pekerjaan' (Gorontalo: CV.Athra Samudra, 2019), h. 10.

¹³Crosbie. T. Moorej, '*Work-Life Balance and Working For Home*', ed. by Tesside University, 2004, h.271.

¹⁴Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011).

dikerjakan dan bagaimana cara melakukannya.¹⁵

- 3) Pendapat Rival mengatakan bahwa kinerja merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam suatu instansi.¹⁶

b. Kinerja Dalam Pandangan Islam

Manusia merupakan ciptaan Tuhan yang diberikan anugerah kesempurnaan dengan segala akal dan pikirannya, manusia dituntut untuk berusaha mencari cara untuk bertahan hidup dengan bekerja keras dan selalu mengharapkan ridho Allah swt. Karena dengan bekerja manusia dapat memposisikan apa yang dilakukannya dalam 2 konteks utama yaitu kebaikan didunia dan bekal menuju akhirat kelak. Maka hal ini disebut rezeki dan berkah. Hasil pekerjaan yang baik adalah suatu pekerjaan yang dilakukan dengan penuh rasa tanggung jawab dan selalu berpedoman pada ajaran-ajaran Islam.¹⁷

Kinerja secara islami merupakan pencapaian dalam sebuah perusahaan dengan berlandaskan pada nilai-nilai syariat atau prinsip-prinsip berdasarkan landasan ekonomi islam. Seperti dalam Q.S. An-Najm/39-41 Allah swt. berfirman:

وَأَنَّ لَيْسَ لِلْإِنْسَانِ إِلَّا مَا سَعَىٰ ﴿٣٩﴾ وَأَنَّ سَعْيَهُ سَوْفَ يُرَىٰ ﴿٤٠﴾ ثُمَّ يُجْزَاهُ الْجَزَاءَ الْأُولَىٰ ﴿٤١﴾

Terjemahnya:

“Bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah diusahakannya,

¹⁵Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Rajawali Pers, 2018)h. 432

¹⁶Veitzhal Rival, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011).

¹⁷Multitama, *‘Islamic Business Strategy For Entrepreneurship’* (Jakarta: Zikrul Hakim, 2006) h. 200.

bahwa sesungguhnya usahanya itu kelak akan diperlihatkan (kepadanya), kemudian dia akan diberi balasan atas (amalnya) itu dengan balasan yang paling sempurna.¹⁸

Ayat di atas menjelaskan bahwa seseorang manusia tidak mendapatkan pahala kecuali pahala yang ia dapatkan untuk dirinya dengan usahanya sendiri. Usahnya itu akan diperlihatkan di akhirat, lalu kebajikannya dipisahkan dengan keburukannya, sebagai pemuliaan bagi orang yang membuat kebajikan dan celaan bagi orang yang membuat keburukan. Kemudian manusia diberi balasan atas usahanya dengan balasan yang sempurna untuk semua perbuatannya.

Rasulullah bersabda “Tidak masuk surga siapa di dalam hatinya ada kesombongan seberat biji sawi. (HR.Muslim).

Ketika bekerja dianggap sebagai salah satu ibadah dan bentuk pengabdian kepada umat yang dilakukan atas dasar niat karena Allah Ta’ala, maka sumber daya manusia tidak akan mengabaikan adab-adab kerja dalam Islam. Sebaik apapun pekerjaannya, seorang muslim dilarang untuk bersikap sombong atau berbangga diri.¹⁹

Berdasarkan uraian diatas peneliti mengungkapkan bahwa hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan dapat dievaluasi tingkat kinerja karyawannya, maka kinerja karyawan harus dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang dicapai instansi.

c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut Simanjuntak dalam buku Widodo, kinerja dipengaruhi oleh:

- 1) Kualitas dan kemampuan karyawan, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan pendidikan, pelatihan, etos kerja, motivasi kerja, sikap mental, dan kondisi fisik karyawan.
- 2) Sarana Pendukung, yaitu hal yang berhubungan dengan lingkungan kerja (keselamatan kerja, kesehatan kerja, sarana produksi, teknologi, dan hal-hal

¹⁸Kementerian Agama, *Al-Quran Surah An-Najm(53),Ayat 39-41*.

¹⁹Ilfi Nur Diana, *Manajemen Kinerja Islami* (Yogyakarta: Mahata, 2023)h. 91

yang berhubungan dengan kesejahteraan karyawan (upah/gaji, jaminan sosial, dan keamanan mental).²⁰

Pendapat lain oleh Prof. Dr. Abdul Hamid Hasan Al Ghazali (*Directur Islamic Research and Training Institute*) dalam buku Pandji Anoraga mengemukakan bahwa ada beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan antara lain:

1) Motivasi

Pimpinan suatu perusahaan perlu mengetahui motivasi kerja dari bawahannya atau para karyawannya. Karena dengan mengetahui motivasi para karyawan maka pimpinan dapat mendorong karyawan agar bekerja lebih baik.

2) Pendidikan

Umumnya seseorang yang mempunyai pendidikan lebih tinggi akan mempunyai kinerja yang lebih baik. Hal ini ternyata merupakan syarat yang penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Karena jika tidak dibekali pendidikan, kecil kemungkinan seseorang akan lebih mudah mempelajari hal-hal yang bersifat baru didalam cara atau suatu sistem kerja.

3) Disiplin Kerja

Disiplin kerja diartikan sebagai sikap kejiwaan seseorang atau kelompok yang senantiasa berkehendak untuk mengikuti atau mematuhi segala peraturan yang telah ditentukan. Disiplin kerja mempunyai hubungan yang sangat erat dengan motivasi, kedisiplinan dengan suatu latihan antara lain dengan bekerja menghargai waktu dan biaya akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan.

4) Keterampilan

Keterampilan banyak pengaruhnya terhadap produktivitas kerja

²⁰Suparno Eko Widodo, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Edisi 1 Cetakan 2* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2015) h. 125

karyawan, keterampilan karyawan dalam perusahaan dapat ditingkatkan melalui *training*, kursus-kursus dan lain-lain.

5) Sikap Etika Kerja

Sikap seseorang atau kelompok orang dalam membina hubungan yang serasi, selaras, dan seimbang didalam kelompok itu sendiri maupun didalam kelompok lain. Etika dalam hubungan kerja sangat penting karena dengan tercapainya hubungan yang selaras dan serasi serta seimbang antara perilaku dalam proses produksi akan meningkatkan produktivitas kerja.

6) Teknologi

Dengan adanya kemajuan teknologi yang meliputi peralatan yang semakin otomatis dan canggih, dapat mendukung tingkat produksi dan mempermudah manusia dalam melaksanakan pekerjaan.

7) Sarana produksi

Faktor-faktor produksi harus memadai dan saling mendukung dalam proses produksi. Bentuk sarana produksi juga harus diperhatikan yakni berupa tempat atau lokasi kerja.

8) Jaminan Sosial

Perhatian ataupun pelayanan perusahaan terhadap setiap karyawan dalam menunjang kesehatan dan keselamatan para karyawan. Dengan harapan agar karyawan semakin bergairah dan mempunyai semangat untuk bekerja.

9) Manajemen

Dengan adanya manajemen yang rapi maka karyawan akan berorganisasi dengan baik, dengan demikian kinerja karyawan akan meningkat. Pentingnya manajemen dapat mempengaruhi sistem kinerja para karyawan.²¹

d. Indikator Kinerja Karyawan

Bangun mengemukakan bahwa untuk memudahkan penilaian kinerja

²¹Pandji Anoraga, 'Manajemen Bisnis' (Jakarta: Rineka Cipta, 2004), h. 178-180.

karyawan. Standar pekerjaan harus dapat diukur dan dipahami secara jelas. Suatu pekerjaan dapat diukur melalui 5 dimensi, yaitu:

1) Kuantitas Pekerjaan.

Kuantitas pekerjaan diartikan sebagai hal yang menunjukkan jumlah/standar pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. Melakukan pekerjaan sesuai dengan target *output* yang harus dihasilkan perorang per jam kerja.

2) Kualitas Pekerjaan

Setiap karyawan dalam perusahaan harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut dalam suatu pekerjaan tertentu. Misalnya melakukan pekerjaan sesuai dengan *operation manual* dan melakukan pekerjaan sesuai dengan *inspection manual*.

3) Ketepatan Waktu

Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas pekerjaan lainnya. Menyelesaikan pekerjaan sesuai deadline yang telah ditentukan.

4) Kehadiran

Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran karyawan dalam mengerjakannya sesuai waktu yang ditentukan. Datang tepat waktu dan melakukan pekerjaan sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan.

5) Kemampuan Kerja Sama

Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu karyawan saja. Untuk jenis pekerjaan tertentu mungkin harus diselesaikan oleh dua karyawan atau lebih. Kinerja karyawan dapat dinilai kemampuannya bekerja sama dengan rekan sekerja lainnya seperti contoh membantu atasan dengan memberikan saran untuk peningkatan produktivitas perusahaan, menghargai

rekan kerja satu sama lain, dan bekerja sama dengan rekan kerja secara baik.²²

2. *Frontliner*

a. Pengertian *Frontliner*

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

Frontliner adalah bagian-bagian organisasi dimana para karyawan secara langsung melayani nasabah. Setiap karyawan diberikan desentralisasi otoritas terhadap pekerjaan. Dengan cara ini, karyawan dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. *Frontliner* terdiri 3 bagian yaitu *Costumer Service*, *Teller*, dan *Security*.²³

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

b. Tugas dan Fungsi *Frontliner*

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

1) *Costumer Service*

²²Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Erlangga, 2012)h. 35

²³Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004) h.160

Customer Service yaitu seorang yang memegang peranan sangat penting disamping memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat. Sebagai seorang *Customer service* tentu telah ditetapkan fungsi dan tugas yang harus diembannya. Fungsi dan tugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin dalam arti dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya dan bertanggung jawab dari awal sampai selesainya suatu pelayanan nasabah. Fungsi dan tugas-tugas *Customer service* harus benar-benar dipahami sehingga seorang *Customer service* dapat menjalankan tugasnya secara prima.

Dalam praktiknya, tugas-tugas *Customer service* sesuai dengan fungsinya adalah sebagai berikut:

a) Sebagai *Resepsionis*.

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

b) Sebagai *Deskman*.

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

c) Sebagai *Salesman*.

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

baru. Berusaha membujuk nasabah yang baru serta berusaha mempertahankan nasabah yang lama. *Customer service* juga berusaha mengatasi setiap permasalahan yang dihadapi nasabah, termasuk keberatan dan keluhan yang diajukan nasabah.

d) Sebagai *Customer Relation Officer*.

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

e) Sebagai Komunikator.

Bertugas memberikan segala informasi dan kemudahan-kemudahan kepada nasabah. Di samping juga sebagai tempat menampung keluhan, keberatan, atau konsultasi.²⁴

2) *Teller*

Teller merupakan petugas bank yang bekerja di *frontliner banking hall* dan melakukan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan atau penarikan baik berupa transaksi tunai maupun non tunai dan melakukan pembukuan ke dalam sistem bank. *Teller* juga petugas bank yang bertanggung jawab untuk menerima simpanan, mencairkan cek, dan memberikan jasa pelayanan perbankan lain kepada masyarakat, tanda tangan pengesahan kasir di perlukan sebagai tanda sah suatu dokumen transaksi.²⁵ Terdapat beberapa fungsi *teller* antara lain:

- a) *Teller* berfungsi sebagai orang yang menerima semua setoran uang (tunai dan nontunai) dari berbagai pihak. Artinya semua uang masuk biasanya

²⁴Kasmir, *Manajemen Perbankan*(Jakarta:Rajawali Pers,2012)h. 251-252

²⁵Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Edisi 1* (Jakarta Pusat: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014)h. 27

melalui kasir atau *teller*.

- b) *Teller* berfungsi sebagai orang yang melakukan pembayaran uang (tunai dan nontunai) kepada berbagai pihak. Artinya semua uang yang keluar dari perusahaan harus melewati *teller*. Sedangkan penyetoran dan pembayaran nontunai adalah dengan menggunakan cek atau bilyet giro.²⁶

Terdapat beberapa tugas *teller*, antara lain:

- a) Seorang *teller* harus datang tepat waktu sesuai jam masuk, memastikan semua pekerjaan dan peralatan kerja berfungsi dengan baik (alat penghitung uang, alat pengecekan uang palsu, alat tulis yang dibutuhkan, dan lainnya).
- b) Bersikap ramah, memberi *greeting*, memberi senyum dan akhir pertemuan dengan *costumer*.
- c) Memberikan penampilan terbaik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan.
- d) Melakukan transaksi tunai dengan menghitung uang didepan nasabah dan mengkonfirmasi jumlah unag kepada nasabah sebelum melakukan pengesahan.
- e) Melakukan pencetakan bukti debit ataupun kredit.
- f) Melakukan pembayaran nontunai atau tunai kepada nasabah yang bertransaksi nontunai atau tunai di bank, serta melakukan update data transaksi di sistem komputer bank.
- g) Bertanggung jawab terhadap kesesuaian antara jumlah kas di sistem dengan kas terminalnya.²⁷

3) *Security*

Security adalah satuan kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi atau

²⁶Kasmir, *Etika Costumer Service*(Jakarta:PT Grafindo Persada,2005)h. 24

²⁷Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*,h. 13

badan usaha untuk melakukan keamanan fisik dalam rangka penyelenggaraan keamanan di lingkungan kerja. Fungsi *Security* adalah melakukan segala usaha dan kegiatan melindungi dan mengamankan lingkungan kerjanya dari setiap gangguan keamanan dan ketertiban serta pelanggaran hukum. *Security* bertugas melindungi seluruh aset perusahaan juga berkewajiban melindungi keamanan dengan baik. Keamanan yang baik tidak hanya bertindak tegas akan tetapi juga ramah, sopan, dan lemah lembut terhadap nasabah.²⁸

c. Etika *Frontliner*

1) *Customer service*

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

a) Mengenal nasabah

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

b) Mengetahui kemauan nasabah

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

c) Menginformasikan produk-produk bank

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

²⁸Kasmir, *Etika Costumer Service*, h. 25

d) Tidak memaksakan kehendak

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

e) Melayani sampai tuntas

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

f) Melayani dengan ceria dan senyum

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

g) Mengucapkan terima kasih

Ucapan terima kasih adalah hal yang sangat penting. Dengan ucapan terima kasih kepada nasabah walaupun nasabah datang tidak untuk menyimpan uangnya tetapi setidaknya nasabah merasa dihargai.²⁹

2) *Teller*

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

- a) Penampilan, yaitu para *teller* sebaiknya mempunyai penampilan yang menarik, antara lain dengan menggunakan seragam yang mencirikan adanya kesatuan dan ciri khas bank bersangkutan.

²⁹Kasmir, *Manajemen Perbankan*, h. 255

- b) Kepribadian, yaitu para *teller* harus mempunyai sikap yang ramah, bersahabat, dan hormat terhadap nasabah.
- c) Kecepatan pelayanan dari *teller* sehingga dapat memuaskan para nasabah.
- d) Menjaga kerahasiaan, yaitu *teller* harus menjaga kerahasiaan nasabah maupun kerahasiaan bank.³⁰

3) *Security*

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

- a) Memegang teguh disiplin, patuh dan taat pada pimpinan, jujur dan bertanggung jawab.
- b) Menjaga kehormatan diri yaitu seorang *security* harus menjaga perilakunya, perkataan dan perbuatannya.
- c) Waspada dalam melaksanakan tugas dengan sikap siap sedia, siaga, teliti, dan berhati-hati.
- d) Mempunyai sikap yang penuh kepedulian terhadap setiap kejadian dan keadaan lingkungannya.³¹

3. Kepuasan Nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan atau *satisfaction* dari bahasa latin “*satis*” artinya cukup baik memadai dan “*faction*” artinya melakukan atau membuat. Kepuasan juga dapat diartikan sebagai pemenuhan sesuatu yang memadai.³² Nasabah adalah pelanggan (*costumer*) yaitu individu atau perusahaan yang mendapatkan manfaat atau produk

³⁰Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta:PT Bumi Aksara,2004)h. 167

³¹Kasmir, *Etika Costumer Service*,h. 28

³²Anang Firmansyah, Didin Fatihudin, *Pemasaran Jasa* (CV Budi Utama, 2019)h. 53

dan jasa dari sebuah perusahaan perbankan, meliputi kegiatan pembelian, penyewaan serta layanan jasa. Menurut pasal 1 ayat 17 Undang-undang No.10 Tahun 1998 tentang pokok perbankan, mendefinisikan bahwa “Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan“. Nasabah merupakan konsep utama mengenai kepuasan dan kualitas pelayanan dalam perbankan. Dalam hal ini nasabah memegang peranan penting untuk mengukur kepuasan produk maupun pelayanan yang diterima.³³ Nasabah merupakan orang yang berinteraksi dengan bank, karena mereka adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk membeli suatu produk di bank yang bersangkutan.³⁴

Adapun pengertian nasabah menurut para ahli, sebagai berikut:

- 1) Menurut Kasmir, Nasabah merupakan konsumen yang membeli atau menggunakan produk yang dijual atau ditawarkan oleh bank.³⁵
- 2) Menurut Tjiptono pengertian nasabah adalah “Setiap orang yang membeli dan menggunakan produk atau jasa perusahaan”.³⁶

Dari pengertian tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa nasabah adalah seseorang atau badan usaha (korporasi) yang mempunyai rekening simpanan dan pinjaman dan melakukan transaksi simpanan dan pinjaman tersebut pada sebuah

³³ Pasal 1 Ayat 17 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan’.

³⁴I Nyoman Budiono, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (IAIN Parepare Nusantara Pers, 2022).

³⁵Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi* (Kencana, Jakarta 2018) h.179

³⁶Fandy Tjiptono, *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan* (Yogyakarta: CV Andi Offset 2022) h. 114

bank.

Adapun pengertian kepuasan nasabah menurut para ahli, sebagai berikut:

- 1) Menurut Fandy Tjiptono, kepuasan nasabah adalah elemen pokok dalam pemikiran dan praktik pemasaran modern, persaingan dapat dimenangkan apabila perusahaan mampu menciptakan dan mempertahankan nasabah/konsumennya. Terciptanya kepuasan nasabah/konsumen dapat memberikan beberapa manfaat diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumennya menjadi harmonis, serta membentuk rekomendasi positif yang menguntungkan perusahaan tersebut.³⁷
- 2) Menurut Kotler dan Keller menyatakan bahwa kepuasan nasabah/ konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan terhadap ekspektasinya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi perbedaan antara kinerja dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, tentu akan membuat nasabah/konsumen merasa tidak puas ataupun kecewa, tetapi apabila kinerja diatas harapan maka sudah pasti akan membuat nasabah/konsumen merasa sangat puas.³⁸
- 3) Menurut Kivetz dan Simonson yang dikutip oleh Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, kepuasan nasabah bisa menjalin hubungan yang harmonis antara produsen dan konsumen, menciptakan dasar yang baik bagi pembelian ulang serta terciptanya loyalitas konsumen, membentuk rekomendasi dari mulut ke mulut yang dapat menguntungkan perusahaan.³⁹

Berdasarkan pengertian diatas, peneliti menarik kesimpulan bahwa kepuasan

³⁷Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran Distribusi Pelanggan Pasar Branding Produk Harga Edisi 4* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2015) h. 45

³⁸Kevin Lane Keller, Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2009)h. 138

³⁹Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen*(Yogyakarta: CV Andi Offset 2013)h. 182

nasabah/konsumen merupakan respon dari nasabah terhadap evaluasi pengalaman yang diperoleh dari perusahaan. Jika produk dan pelayanan yang didapatkan bagus, maka nasabah/konsumen akan senang. Jika tidak maka konsumen akan merasa kecewa. Manfaat dari kepuasan adalah para nasabah/konsumen menjadi loyal terhadap perusahaan dan menjaga hubungan baik dengan perusahaan.

Kepuasan nasabah yang diberikan bank akan berimbas sangat luas bagi peningkatan keuntungan bank. Atau dengan kata lain, apabila nasabah puas terhadap pembelian jasa bank, maka nasabah tersebut akan:

1) Loyal kepada bank

Artinya kecil kemungkinan nasabah untuk pindah ke bank yang lain dan akan tetap setia menjadi nasabah bank yang bersangkutan.

2) Mengulang kembali pembelian produknya

Artinya kepuasan terhadap pemberian jasa bank akan menyebabkan nasabah membeli terhadap jasa yang ditawarkan secara berulang-ulang.

3) Membeli lagi produk lain dalam bank yang sama

Dalam hal ini nasabah akan memperluas pembelian jenis jasa yang ditawarkan sehingga pembelian nasabah menjadi makin beragam dalam satu bank.

4) Memberikan promosi gratis dari mulut ke mulut

Hal inilah yang menjadi keinginan bank, karena pembicaraan tentang kualitas pelayanan bank ke nasabah lain akan menjadi bukti akan kualitas jasa yang ditawarkan.⁴⁰

b. Faktor-faktor Yang Memengaruhi Kepuasan Nasabah

⁴⁰Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi* (Jakarta: Kencana, 2008).

Kotler mengemukakan terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah diantaranya:

1) Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan mengandung pengertian pada upaya perusahaan agar dapat memenuhi kebutuhan serta kemauan dari para nasabahnya dalam pelayanannya agar sesuai dengan yang diharapkan nasabahnya.⁴¹

Service Quality atau kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima oleh para nasabah.⁴²

Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan secara akurat, handal, dapat dipercaya, bertanggung jawab atas apa yang dijanjikan, tidak pernah memberikan janji yang berlebihan dan selalu menepati janjinya.

2) Keunggulan Produk

Keunggulan produk adalah superioritas atau pembedaan yang lebih tinggi dibandingkan dengan tawaran kompetitor. Unsur-unsur keunggulan produk, misalnya keunikan, nilai dan keuntungan yang ditawarkan perusahaan harus dilihat dari perspektif pelanggan yang didasarkan pada pemahaman atas kebutuhan dan keinginan pelanggan dan juga dari faktor subjektif mereka (suka dan tidak suka). Maka dapat disimpulkan bahwa keunggulan produk adalah kinerja produk jasa perusahaan yang mengacu pada tingkat hasil kompetitif dan finansial di pasar perbankan.

⁴¹Berry L. Parasuraman, "The Service-Quality Puzzle Horizons EF Education First," 2017, h. 23.

⁴²Joseph Cronin, "Measuring Service Quality: Reexamination and Extension," *Journal Marketing*, 2019.

3) Rasa Percaya

Rasa percaya merupakan kondisi psikologis yang terdiri dari niat atau intensi untuk menerima kelemahan berdasarkan pengharapan positif terhadap niat atau perilaku orang lain, dari definisi ini perlu dicatat dua bagian penting yaitu: (1) Rasa percaya berhubungan dengan pengharapan positif terhadap niat atau perilaku dari partner, sehingga fokusnya adalah pada keyakinan partnernya akan bertindak dengan tanggung jawab, menunjukkan integritas dan tidak akan melukai partnernya. (2) Rasa percaya berhubungan dengan niat seseorang mengandalkan partnernya akan menerima kelemahan-kelemahan yang kontekstual. Sehingga dapat disimpulkan bahwa rasa percaya adalah kondisi psikologis konsumen yang terdiri dari niat atau intensi untuk menerima kelemahan berdasarkan pengharapan positif terhadap niat atau perilaku orang lain.

4) Nilai Nasabah

Nilai pelanggan/ nasabah merupakan keseluruhan penilaian pelanggan tentang kegunaan suatu produk yang berdasar pada persepsi tentang apa yang diterima dan apa yang diberikan. Persepsi nasabah tentang nilai yang menggambarkan sebuah perbandingan antara kualitas atau keuntungan yang mereka rasakan dalam produk dengan pengorbanan yang mereka rasakan ketika membayar harga produk. Konsep nilai nasabah mengindikasikan suatu hubungan yang kuat terhadap kepuasan konsumen atau nasabah. Nilai yang diinginkan nasabah terbentuk ketika mereka membentuk persepsi bagaimana baik buruknya suatu produk dimainkan dalam situasi penggunaan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai nasabah adalah keseluruhan penilaian nasabah tentang kegunaan suatu produk yang berdasarkan pada persepsi tentang apa yang diterima dan apa yang diberikan.

5) Citra Perusahaan

Citra adalah perasaan, gambaran diri publik terhadap perusahaan organisasi, atau lembaga, kesan yang dengan sengaja diciptakan dari suatu objek, orang atau organisasi. Jadi dapat disimpulkan citra adalah gambaran diri baik personal, organisasi maupun perusahaan yang sengaja dibentuk untuk menunjukkan kepribadian atau ciri khas. Citra perusahaan didefinisikan sebagai sebuah persepsi mengenai kualitas yang digabungkan dengan nama.⁴³

c. Indikator Tingkat Kepuasan Nasabah

Menurut Tjiptono terdapat beberapa indikator tingkat kepuasan nasabah diantaranya yaitu:

1) Keandalan (*Reliability*)

Reliability adalah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan/nasabah yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan/nasabah tanpa kesalahan sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

2) Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Responsiveness adalah kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para nasabah dan memberikan layanan dengan tanggap. Hal ini tercermin pada kecepatan, ketepatan layanan yang diberikan kepada nasabah, keinginan karyawan untuk membantu para nasabah (misal: *customer service* memberikan informasi seperti yang diperlukan nasabah), serta adanya karyawan pada jam-jam

⁴³Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT. Prenhalindo, 2009). 39

sibuk (seperti tersedianya *teller* pada jam-jam sibuk.

3) Keyakinan Diri (*Confidence*)

Confidence yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf. Berkaitan dengan kemampuan para karyawan dalam menanamkan kepercayaan kepada nasabah, adanya perasaan aman bagi nasabah dalam melakukan transaksi, dan pengetahuan dan sopan santun karyawan dalam memberikan layanan kepada konsumen, pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan menimbulkan kepercayaan dan keyakinan terhadap perusahaan.

4) Empati (*Emphaty*)

Emphaty adalah kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan nasabah. Hal ini berhubungan dengan perhatian atau kepeduliann karyawan kepada pelanggan (misal: untuk menemui karyawan senior), kemudahan mendapatkan layanan (berkaitan dengan banyaknya outlet, kemudahan mendapatkan informasi melalui telepon). Kepedulian karyawan terhadap masalah yang dihadapinya. Perusahaan memiliki objektivitas yaitu memperlakukan secara sama semua nasabah. Semua nasabah berhak untuk memperoleh kemudahan layanan yang sama tanpa memandang siapapun nasabah itu.

5) Berwujud (*Tangible*)

Tangible yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung), gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta

penampilan pegawainya.⁴⁴

4. Perbankan Syariah

Bank Syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berasaskan pada prinsip syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian. Bank Syariah bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Sedangkan apabila kita berbicara mengenai fungsi bank syariah, bank syariah memiliki tiga fungsi utama yaitu fungsi bank syariah untuk menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dan investasi, fungsi bank syariah untuk menyalurkan dana kepada masyarakat yang membutuhkan dana dari bank, dan juga fungsi bank syariah untuk memberikan pelayanan dalam bentuk jasa perbankan syariah.⁴⁵

Prinsip dan nilai dalam bank syariah. Perbankan syariah di kembangkan berdasarkan syariat Islam dengan memenuhi dasar filosofinya yaitu:

- a. Produktif, dalam filosofi produktif, perbankan syariah harus menunjukkan bahwa mempergunakan harta harus diperuntukan kepada kemaslahatan dan kesejahteraan. Harta tidak boleh menganggur dan juga perbankan boleh mendapatkan laba.
- b. Adil. Wujud dari penerapan filosofi adil dalam perbankan syariah itu akan nampak pada pelarangan riba dalam mekanisme kerjanya, serta menggunakan berbagi hasil dan resiko dalam menjalankan usahanya.

⁴⁴Fandy Tjiptono, *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*, h. 115.

⁴⁵Anang Firmansyah, *Manajemen Bank Syariah Implementasi Teori dan Praktek* (Surabaya: CV Qiara Media, 2019).

- c. Etika/moralitas usaha. Penerapan filosofi etika/moralitas usaha adalah adanya pelarangan untuk berinvestasi pada usaha maksiat dan merusak lingkungan, larangan pula dalam hal spekulasi.

Dari ketiga dasar filosofi inilah perbankan syariah, menurunkannya dalam bentuk produk-produk perbankan syariah dengan skema yang berbeda-beda yang di harapkan bisa menggerakkan sektor riil yang merupakan cerminan dari kondisi sesungguhnya di lapangan. Jika sektor riil mengalami penambahan nilai, maka tentu akan tercermin dalam sektor keuangan, sebaliknya jika dalam sektor riil mengalami kerugian, maka akan tercermin pula dalam sektor keuangan yang mengalami kerugian.⁴⁶

C. Tinjauan Konseptual

Penelitian proposal ini berjudul “Analisis Kinerja *Frontliner* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah”. Ada beberapa hal yang perlu dipahami dalam penelitian ini maka penulis memberikan penjelasan dari beberapa kata yang dianggap perlu agar mudah dipahami yakni:

1. Kinerja *Frontliner*

Kinerja dapat diartikan sebagai prestasi kerja atau pelaksanaan kerja atau hasil untuk kerja. Pada konsep ini kinerja dipandang sebagai hasil kerja secara kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran, kemampuan kerja sama, kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan diri (*confidence*), empati (*empaty*), dan berwujud (*tangible*) yang dicapai seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dengan hasil kerja yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melakukan suatu pekerjaan

⁴⁶Lukmanul Hakim, *Manajemen Perbankan Syariah* (Duta Media Publishing, 2021).

dapat dievaluasi tingkat kinerja karyawannya maka kinerja karyawan harus dapat ditentukan dengan pencapaian target selama periode waktu yang dicapai instansi.⁴⁷

Frontliner adalah bagian-bagian organisasi dimana para karyawan secara langsung melayani nasabah. Setiap karyawan diberikan desentralisasi otoritas terhadap pekerjaan. Dengan cara ini, karyawan dapat meingkatkan pelayanan kepada masyarakat. *Frontliner* terdiri 3 bagian yaitu *Costumer Service*, *Teller*, dan *Security*.⁴⁸

2. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan tingkat perasaan konsumen terhadap produk atau jasa yang diharapkan. Apabila seorang konsumen merasa puas, maka akan menggunakan produk atau jasa tersebut dalam waktu yang lama. Hal ini dapat menjadi peluang bagi perusahaan karena jika konsumen merasa puas maka akan mempromosikan kepada konsumen yang lain.⁴⁹ Adapun beberapa indikator kepuasan nasabah diantaranya yaitu kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), keyakinan diri (confidence), empati (empathy), dan berwujud (tangible).

D. Kerangka Pikir

Tingkat kepuasan nasabah berdasarkan keseluruhan pengalaman dengan bank. Lebih khusus lagi, kepuasan nasabah dapat di ukur dengan tingkatannya berdasarkan keseluruhan pengalaman yang dirasakan nasabah selama dilayani oleh petugas *frontliner* bank. Kinerja *frontliner* yang baik dalam pelayanan kepada nasabah menjadi faktor pertimbangan bagi nasabah untuk menentukan apakah nasabah puas

⁴⁷Melan Angriani Asnawi, 'Kinerja Karyawan Perseroan Terbatas Studi atas Pengaruh Fasilitas Kerja dan Karakteristik Pekerjaan', h. 10

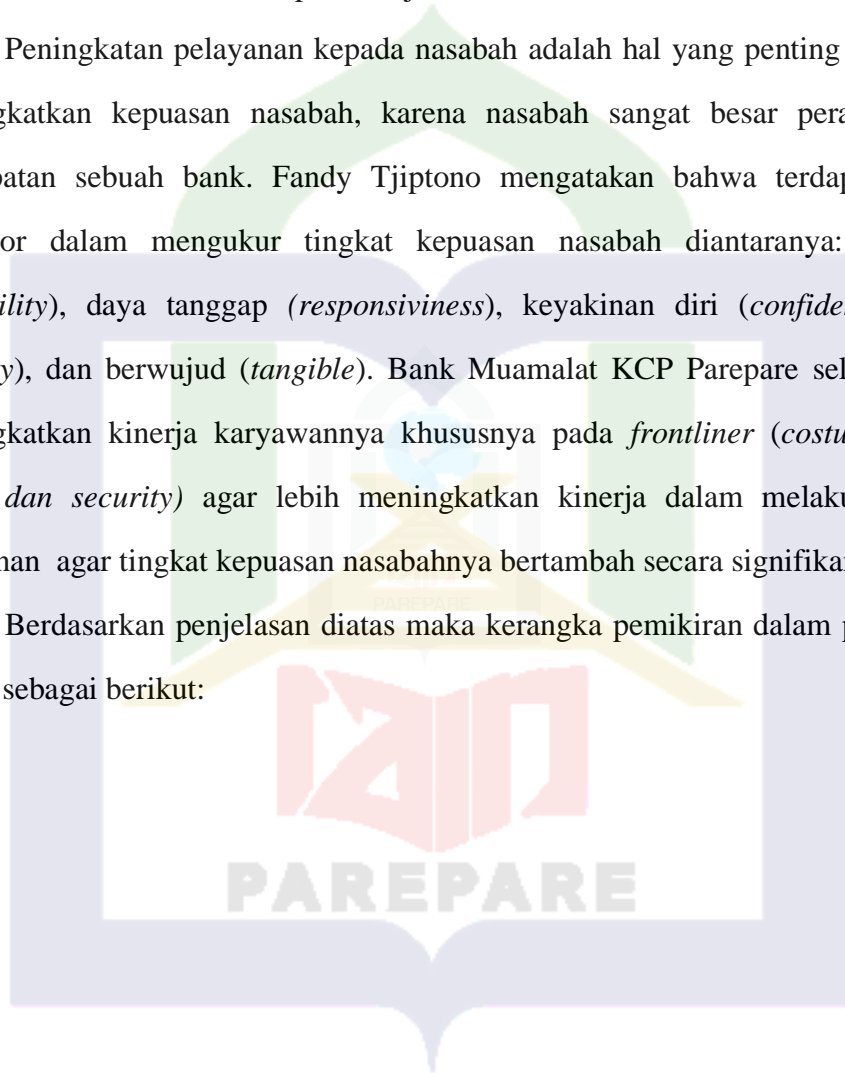
⁴⁸Malayu S.P Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004) h.160

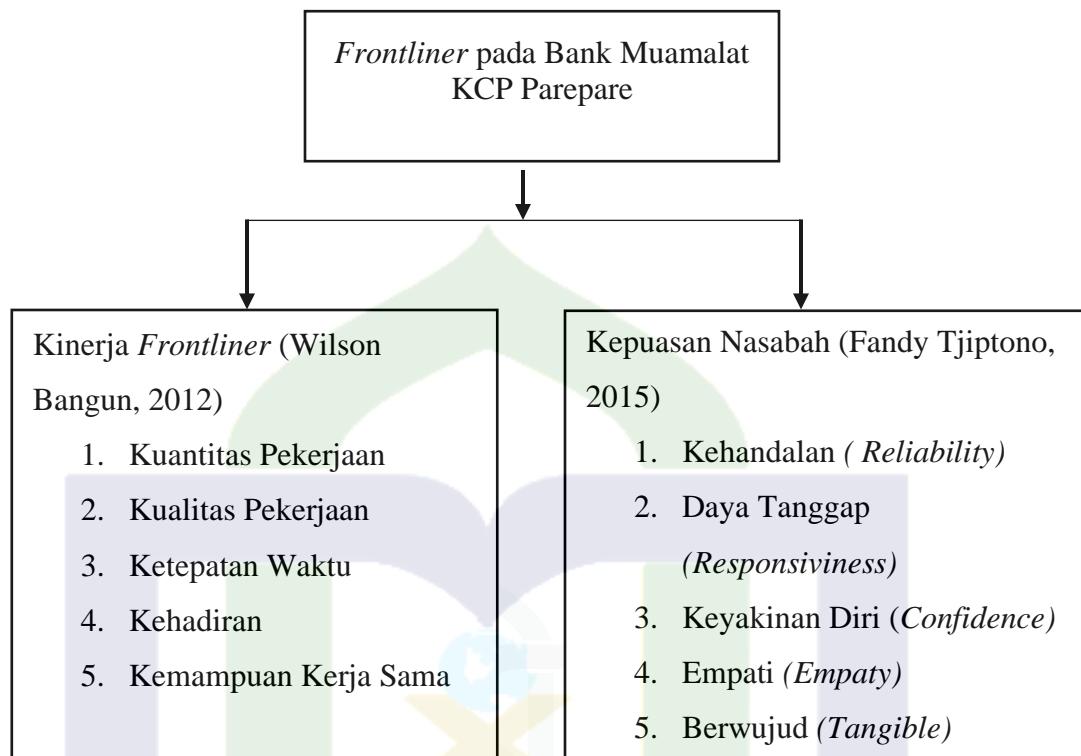
⁴⁹Fandy Tjiptono, *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*, h. 115

atau tidak pada kinerja yang diberikan oleh para *frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare. Bangun mengemukakan bahwa indikator kinerja karyawan dapat diukur melalui 5 dimensi diantaranya: kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran, dan kemampuan kerja sama.

Peningkatan pelayanan kepada nasabah adalah hal yang penting dalam usaha meningkatkan kepuasan nasabah, karena nasabah sangat besar perannya dalam pendapatan sebuah bank. Fandy Tjiptono mengatakan bahwa terdapat beberapa indikator dalam mengukur tingkat kepuasan nasabah diantaranya: kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), keyakinan diri (*confidence*), empati (*empaty*), dan berwujud (*tangible*). Bank Muamalat KCP Parepare selalu berusaha meningkatkan kinerja karyawannya khususnya pada *frontliner* (*costumer service, teller, dan security*) agar lebih meningkatkan kinerja dalam melakukan standar pelayanan agar tingkat kepuasan nasabahnya bertambah secara signifikan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:





Gambar 2.1 Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kualitatif bersifat deskriptif. Dimana penelitian kualitatif yaitu jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur kuantifikasi, perhitungan statistik atau cara-cara lainnya yang menggunakan ukuran angka. Dengan kata lain penelitian kualitatif yaitu suatu prosedur penelitian yang lebih mengutamakan wawancara (secara langsung dan tidak langsung terhadap informan), dokumentasi, dan observasi. Metode tersebut akan dilakukan untuk mendapatkan informasi jelas yang akan dijadikan pembandingan dalam proses analisis sehingga hasil penelitian yang didapat lebih valid.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*Field Research*) yaitu penelitian yang langsung berhubungan dengan objek dan data yang diteliti. Metode tersebut bertujuan untuk memberikan pandangan yang lengkap dan mendalam mengenai subjek yang diteliti terkait dengan Analisis Kinerja *Frontliner* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang dipilih peneliti yaitu Bank Muamalat KCP

Parepare, Jl. Sultan Hasanuddin No. 3 Ujung Sabbang, Kec. Ujung, Kota Parepare.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang digunakan peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini kurang lebih satu bulan lamanya disesuaikan dengan kebutuhan peneliti.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan suatu penentuan konsentrasi sebagai arah suatu penelitian dalam upaya mengumpulkan intisari dari penelitian yang akan dilakukan. Pembatasan bidang kajian permasalahan agar dapat mempermudah dan mengarahkan penelitian ke sasaran yang tepat. Fokus penelitian yang dimaksud adalah pembatasan bidang kajian dan memperjelas relevansinya dengan data yang akan di kumpulkan. Pembatasan ini dimaksudkan agar peneliti dapat mengurutkan data di bidang ini sesuai dengan urgensinya dan kebaruan informasi yang diperoleh mengingat banyaknya data yang kemungkinan akan diperoleh di lapangan.

Agar tidak membahas terlalu luas, maka diperlukan satu fokus. Oleh karena itu, penelitian ini hanya berfokus pada Analisis Kinerja *Frontliner* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare.

D. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data subyek. Data subyek adalah jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, pengalaman atau karakteristik dari seseorang atau sekelompok orang yang menjadi subyek penelitian (informan). Data subyek juga diartikan sebagai data penelitian yang dilaporkan sendiri oleh informan secara individual atau secara kelompok.

2. Sumber Data

Data kualitatif dicirikan dengan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Dua jenis data akan dijelaskan secara detail berikut ini:

a. Data Primer

Data primer adalah segala informasi, fakta, dan realita yang relevan dengan penelitian, dimana relevansinya sangat jelas, bahkan secara langsung berupa kata-kata dan tindakan orang yang diamati atau diwawancarai. Data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari lapangan dimana peneliti melakukan penelitian.⁵⁰ Dalam penelitian ini data primer langsung diperoleh dari pihak *Branch Manager*, karyawan/staf *frontliner*, dan 3 nasabah pada Bank Muamalat KCP Parepare.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang bersumber dari data-data dokumen. Data dokumen yang dimaksud disini adalah data yang bersumber dari buku, laporan hasil penelitian, jurnal, dan lain-lain. Data sekunder yang dimaksudkan yaitu dokumentasi-dokumentasi yang diharapkan sebagai pelengkap dalam penelitian.⁵¹

E. Teknik Pengumpulan dan Pengolahan Data

Menurut Arikunto teknik pengumpulan dan pengelolaan data adalah cara-cara yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dimana cara tersebut

⁵⁰Wahyudin Darmalaksana, *Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka dan Lapangan Pre-Print Digital UIN Sunan Gunung Jati* (Bandung, 2020).

⁵¹Kaharuddin, 'Kualitatif:Ciri Dan Karakter Sebagai Metodologi', *Jurnal Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Makassar*, Vol. 9. No .1 (2021), h. 1-8.

menunjukkan suatu abstrak tidak dapat diwujudkan dalam benda yang kasat mata tetapi dapat diperuntukkan penggunaannya.⁵² Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti meliputi :

1. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan secara sistematis dan disengaja melalui pengamatan dan pencatatan langsung terhadap kejadian atau fenomena-fenomena yang berkaitan dengan sikap atau perilaku manusia yang prosesnya terjadi langsung di lapangan. Tujuan menggunakan metode ini adalah untuk mencatat kegiatan *frontliner* dalam melayani nasabah pada Bank Muamalat KCP Parepare.

b. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan mencari informasi yang dilakukan terhadap informan dengan menggunakan teknik tanya jawab yang bertujuan untuk mendapatkan hasil tentang pembahasan secara lisan antara narasumber atau informan dengan peneliti selaku pewawancara. Dimana proses wawancara ini dilakukan dengan cara tatap muka serta memberikan beberapa pertanyaan kepada narasumber sesuai dengan data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian pada Bank Muamalat KCP Parepare.

c. Dokumentasi

Sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk

⁵²Suharsini Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praker* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002) h. 143

dokumentasi. Dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data dari arsip dokumen, peraturan perusahaan, buku pedoman dan sumber referensi lainnya yang mendukung penelitian ini.⁵³

2. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data yang digunakan peneliti adalah *software* NVivo 12 Pro. Nvivo 12 Pro adalah *software* yang sangat dinamis dan sangat membantu dalam proses coding, sehingga proses penelitian lebih efisien dan efektif. *Software* NVivo ini akan sangat bermanfaat bagi peneliti muda dan dapat membantu mempercepat proses penelitian kualitatif. Alat bantu NVivo merupakan sebuah perangkat lunak yang digunakan untuk menganalisis data kualitatif. Dengan memanfaatkan fitur-fitur NVivo, penelitian ini dapat melakukan analisis teks dari berbagai sumber literatur yang relevan, berbagai jenis data seperti data audio, data video, data gambar, maupun data tertulis (artikel, buku, data *survey*, maupun transkrip wawancara.⁵⁴ Proses analisis data secara Nvivo yaitu:

a. Import data/sumber data

Mengimpor data yaitu memasukkan data yang sudah kita dapatkan kedalam aplikasi Nvivo.

b. Coding data

Secara kualitatif kode adalah konstruk yang dibuat oleh peneliti yang melambangkan atribut dalam menafsirkan makna untuk setiap data untuk keperluan deteksi pola, kategorisasi, pembangunan teori, dan proses analitik lainnya. Dengan kata lain, pengkodean (koding) tujuan utamanya adalah untuk keperluan analisis. Pengkodean data dilakukan secara induktif, yaitu dengan cara membaca data secara intens, kemudian menentukan klasifikasi data. Untuk

⁵³Zuhri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makassar: CV. Syakir Media Press, 2021)h. 39.

⁵⁴Soehardi Putri Dinata, 'Nvivo *Software Training For Young Researchers*', *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, Vol. 2. No. 1 (2023), h. 1-7.

melakukan koding, peneliti harus menyusun kriteria koding. Kriteria koding inilah yang akan digunakan peneliti untuk melakukan koding terhadap data penelitian. Perolehan hasil coding tersebut dapat divisualisasi mana perolehan terbanyak dengan menggunakan *word cloud*.

c. Visualisasi proyek

Setelah semua data terkoding dari manajemen data, langkah berikutnya adalah mengolah hasil koding dengan menggunakan *future explore* dan *run query*. Dengan klik *explore*, peneliti dapat memilih beragam fitur pengolahan data salah satunya adalah visual *word frequency query*. Selanjutnya peneliti akan menyajikan dalam grafik.⁵⁵

F. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data adalah data yang tidak berbeda antara data yang diperoleh peneliti dengan data yang terjadi di lapangan pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang disajikan dapat dipertanggungjawabkan.⁵⁶ Terdapat beberapa teknik yang umum digunakan dalam uji keabsahan data pada metode kualitatif salah satunya yaitu metode triangulasi. Triangulasi adalah teknik yang melibatkan penggunaan beberapa sumber data, metode, atau peneliti yang berbeda untuk memverifikasi dan memvalidasi temuan yang diperoleh dari penelitian. Dengan menggunakan pendekatan triangulasi, keabsahan data akan meningkat karena adanya konfirmasi dari berbagai sudut pandang.

Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya melalui wawancara dan observasi. Peneliti bisa menggunakan observasi terlibat, dokumen tertulis, catatan

⁵⁵Endah Tri Priyatni, *Pemanfaatan Nvivo Dalam Penelitian Kualitatif Nvivo untuk Kajian Pustaka, Analisis Data, dan Triangulasi* (Malang, 2020).

⁵⁶Fikri Dkk, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Parepare* (IAIN Parepare Nusantara Pers, 2023).

resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Tentu cara ini akan menghasilkan masing-masing bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan yang berbeda pula mengenai masalah yang diteliti.⁵⁷

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan prinsip pokok metode analisis kualitatif tentang mengelola dan menganalisa data-data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, sehingga dapat dengan mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sebelum peneliti terjun ke lapangan, selama peneliti mengadakan penelitian di lapangan, sampai dengan pelaporan hasil penelitian. Jadi analisis data dilakukan sejak merencanakan penelitian sampai dengan penelitian selesai.

Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan metode deskriptif, yaitu suatu teknik data dimana peneliti terlebih dahulu memaparkan semua data yang diperoleh dari hasil pengamatan secara sistematis. Lalu diklasifikasikan untuk dianalisis sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian, untuk selanjutnya disajikan dalam bentuk laporan ilmiah, prosedur dalam analisis data diantaranya sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah analisis data yang dilakukan dengan merangkum, memilih hal-hal yang penting, selanjutnya memfokuskan ke hal-hal yang utama, kemudian dicari tema dan polanya. Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang terjado dalam catatan-catatan lapangan tertulis. Reduksi data berlangsung terus

⁵⁷Amruddin, *Metode Penelitian Kualitatif* (CV. Pradina Pustaka, 2022) h.153

menerus selama proses penelitian kualitatif berlangsung sampai laporan tersusun dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan akhir dapat diambil.

2. Penyajian Data

Setelah direduksi, maka langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk bagan, tabel, atau sejenisnya yang selanjutnya dianalisis dan diambil kesimpulannya.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan. Kesimpulan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti dan dianalisis menjadi sesuatu yang jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori. Pada tahap ini peneliti memberikan kesimpulan terakhir yang diperoleh dari data-data yang telah peneliti dapatkan yang kemudian menjadi bagian dari hasil penelitian tersebut.⁵⁸

⁵⁸Rifa'i Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Press UIN Sunan Kalijaga, 2021) h. 121

BAB IV

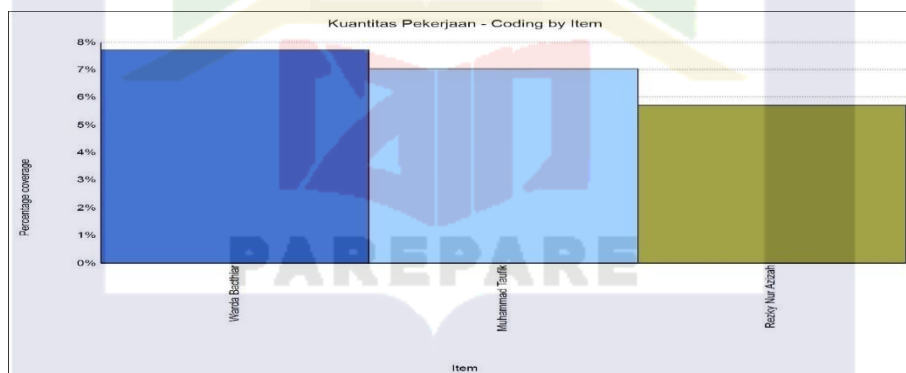
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Kinerja *Frontliner* pada Bank Muamalat KCP Parepare

Standar pekerjaan harus dapat diukur dan dipahami secara jelas. Dimana dalam menjalankan aktivitasnya maka perlu ditunjang oleh adanya kinerja karyawan yang baik khususnya *frontliner*, karena dengan kinerja karyawan maka akan mempengaruhi tujuan dan target yang telah ditentukan oleh Bank Muamalat KCP Parepare. Untuk mengetahui kinerja *frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare peneliti melakukan wawancara kepada *Sub Branch Manager* dan para *frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare yaitu *Costumer Service*, *Teller*, dan *Security* dengan mengacu pada 5 indikator kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran, dan kemampuan kerja sama.

1) Kuantitas Pekerjaan



Gambar 4.1 Grafik Kuantitas Pekerjaan

Pada gambar grafik di atas menunjukkan bahwa kinerja *frontliner* yaitu kuantitas pekerjaan dilakukan oleh *frontliner* di bank muamalat KCP Parepare dalam wawancara dengan hasil olah data bahwa sebanyak 7,8% Ibu Warda Bachtiar menjelaskan tema kuantitas pekerjaan paling banyak dalam wawancara.

Sebagaimana hasil wawancara dengan Pimpinan Cabang Ibu Warda Bachtiar dalam wawancara yaitu:

“Kuantitas/standar pekerjaan yang dilakukan oleh para *frontliner* maupun karyawan yang lain di bank muamalat KCP Parepare selalu dilakukan sesuai dengan standar operasional yang berlaku, seperti standar dalam pelayanan yang dilakukan oleh para *frontliner* dalam hal ini *Costumer Service*, *Teller*, dan *Security* harus sesuai dengan SOP dan 3S (senyum, salam, dan sapa), karena apabila tidak dilakukan sesuai dengan standar yang ada maka akan berpengaruh terhadap penilaian kinerja karyawan khususnya *frontliner*”.⁵⁹

Hal serupa dengan yang disampaikan oleh Ibu Rezky Nur Azizah selaku *Teller Hybrid* Bank Muamalat KCP Parepare dalam wawancara yaitu:

“*Costumer Service* dalam konsep sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan diantaranya yaitu waktu tunggu nasabah kurang lebih satu menit, kemudian waktu untuk pembukaan rekening kurang lebih dua puluh lima menit. Sebelum nasabah datang *Costumer Service* harus berdiri disamping meja. Selain itu *Costumer Service* harus tersenyum saat melayani nasabah, mengucapkan salam, mempersilahkan duduk kepada nasabah, memperkenalkan diri, menawarkan bantuan kepada nasabah, lalu *Costumer Service* memastikan kebutuhan nasabah telah terpenuhi, setelah semua prosedur tersebut dilakuan lalu diakhiri dengan mengucapkan terima kasih, salam, kemudian *Costumer Service* pun berdiri setelah nasabah berdiri”.⁶⁰

Hal yang sama disampaikan oleh Bapak Taufik selaku *security* Bank Muamalat KCP Parepare dalam wawancara yaitu:

“Standar Operasional Prosedur (SOP) *Security* berdiri tegap, senyum, posisi dekat dengan teras kantor, membantu nasabah yang memerlukan bantuan, sopan, mengawasi area parkir, teras gedung ATM, menunjukkan dan mengarahkan dan memberikan informasi kepada nasabah pada siapa dan kemana layanan yang diinginkan tepat dilakukan proses, semisal kepada *Costumer Service* apabila mengalami permasalahan dengan ATM atau mesin ATM”.⁶¹

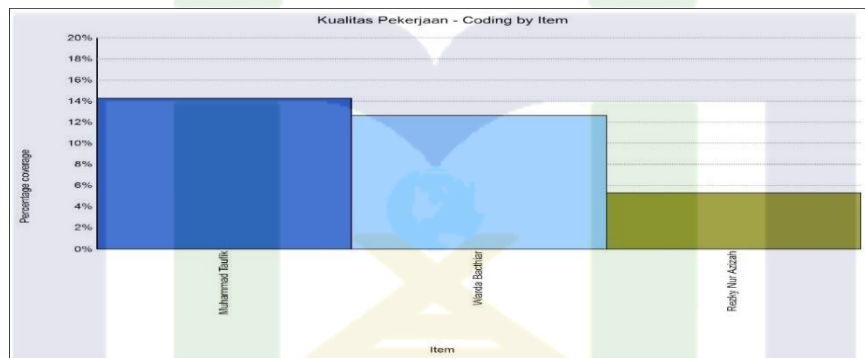
⁵⁹Warda Bachtiar, *Sub Branch Manager Bank Muamalat KCP Parepare Wawancara 08 Mei 2024*.

⁶⁰Rezky Nur Azizah, *Frontliner (Teller Hybrid) Bank Muamalat KCP Parepare Wawancara 08 Mei 2024*.

⁶¹Muhammad Taufik, *Frontliner (Security) Bank Muamalat KCP Parepare Wawancara 08 Mei 2024*.

Berdasarkan paparan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam memenuhi standar/ kuantitas pekerjaan *frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare selalu mengacu pada standar operasional yang berlaku. Ketika ada nasabah yang datang para *frontliner* segera menerapkan 3S yaitu mengucapkan salam, menanyakan keperluan nasabah, serta melayani nasabah dengan semaksimal mungkin agar nasabah merasa puas dan tidak kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Karena apabila *frontliner* bank muamalat KCP Parepare tidak melakukan pekerjaan sesuai dengan standar yang berlaku maka akan berpengaruh pada penilaian kinerjanya.

2) Kualitas Pekerjaan



Gambar 4.2 Grafik Kualitas Pekerjaan

Pada gambar grafik di atas menunjukkan bahwa kinerja *frontliner* yaitu kualitas pekerjaan dilakukan oleh *frontliner* di bank muamalat KCP Parepare dalam wawancara dengan hasil olah data bahwa sebanyak 14% bapak Muhammad Taufik menjelaskan tema kualitas pekerjaan paling besar persentasinya dalam wawancara. Berikut hasil wawancara dengan Pimpinan Cabang dan para *frontliner*:

Sebagaimana wawancara dengan yang disampaikan oleh Bapak Taufik selaku *Security* Bank Muamalat KCP Parepare dalam wawancara yaitu:

“Dalam memenuhi standar kualitas kerja sama halnya dengan bank-bank pada umumnya dimana kami para *frontliner* biasanya diberikan proses penting yaitu *Training* atau pelatihan khusus. Saya sangat bersyukur karena sampai sekarang masih ditugaskan di Bank Muamalat KCP Parepare ini.”⁶²

⁶²Muhammad Taufik, *Frontliner (Security) Bank Muamalat KCP Parepare Wawancara 08 Mei 2024*.

Hal serupa disampaikan oleh Ibu Warda Bactiar selaku Pimpinan Bank Muamalat KCP Parepare dalam wawancara yaitu:

“Untuk memenuhi standar kualitas pekerjaan yang diberikan para *frontliner* kami dilakukan melalui proses penting yaitu melaksanakan pelatihan /*Training* maupun kegiatan untuk meningkatkan kinerja pegawai, baik secara tatap muka maupun secara online melalui zoom, dimana kegiatan ini berupa pendidikan atau pelatihan wajib maupun sekedar kegiatan untuk melakukan *refresh* produk dan pelayanan ataupun sekedar diskusi bersama untuk membahas langkah-langkah perbaikan. Dimana melalui proses pembelajaran dalam *training* ini para *frontliner* dilatih untuk memahami karakter dari para nasabah, memahami kebutuhan nasabah, serta bagaimana melayani dan memberikan kepuasan layanan kepada nasabahnya. Pelatihan atau *training* ini diadakan sesuai dengan undangan yang diberikan dan biasanya dilaksanakan di Kantor Pusat Bank Muamalat. Seperti *Costumer Service* Bank Muamalat KCP Parepare yang sedang melakukan *training* di Makassar saat ini. Saya rasa para *frontliner* senantiasa untuk menghindari kesalahan yang mungkin terjadi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah, mereka benar-benar melakukan pekerjaannya dengan baik sesuai dengan SOP yang berlaku disini. Maka kami menilai bahwa *frontliner* kami melakukan tugasnya dengan penuh kehati-hatian demi mencapai kepuasan nasabah yaitu kenyamanan dan loyalitas nasabah Bank Muamalat KCP Parepare ini.”⁶³

Hal sama diungkap dalam wawancara dengan *frontliner* selaku *Teller Hybrid* Ibu Rezky Nur Azizah dalam wawancara yaitu:

“mmm... Saya pikir adapun upaya kami dalam meminimalisir kesalahan yang mungkin terjadi yaitu dengan selalu berfokus pada pekerjaan masing-masing *frontliner* dan sadar akan tanggung jawab masing-masing. Seperti contoh ketika sedang melayani nasabah harus dilayani sampai selesai dan tidak ditinggalkan begitu saja. Disini kami juga bertanggung jawab untuk menjaga semua privasi atau data-data pribadi milik nasabah.”⁶⁴

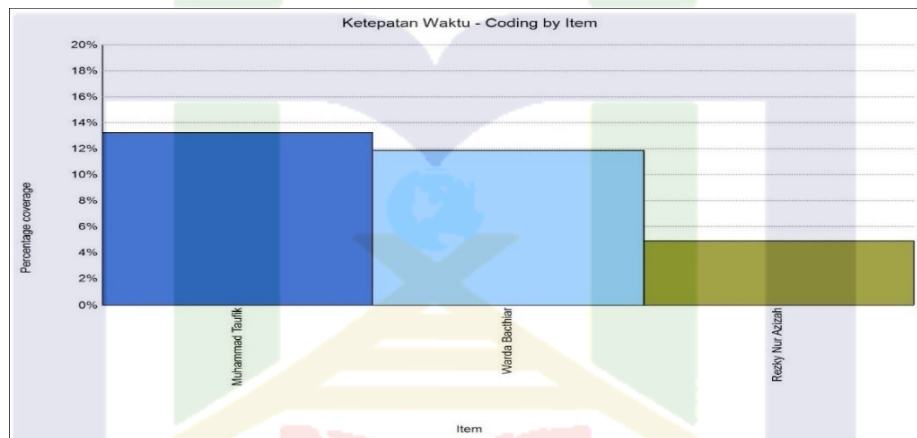
Berdasarkan paparan diatas peneliti menyimpulkan bahwa *frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare dalam memenuhi standar kualitas kerja dinilai melalui proses yaitu *training* atau pelatihan khusus yang memiliki tujuan untuk meningkatkan

⁶³Warda Bactiar, *Sub Branch Manager Bank Muamalat KCP Parepare Wawancara 08 Mei 2024.*

⁶⁴Rezky Nur Azizah, *Frontliner (Teller Hybrid) Bank Muamalat KCP Parepare Wawancara 08 Mei 2024.*

kinerja *frontliner* yang biasanya dilakukan baik secara daring maupun luring, berupa pendidikan atau pelatihan wajib yang diharapkan mampu memberi *refresh* produk dan pelayanan ataupun sekedar diskusi bersama untuk membahas langkah-langkah yang perlu diperbaiki. Selain itu para *frontliner* dalam meminimalisir kesalahan yang mungkin terjadi yaitu dengan selalu berfokus dengan pekerjaan masing-masing *frontliner* dan mereka harus sadar akan tanggung jawab mereka. Hal ini dilakukan agar bisa mengukur kualitas kinerja yang dimiliki oleh *frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare.

3) Ketepatan Waktu



Gambar 4.3 Grafik Ketepatan Waktu

Pada gambar grafik di atas menunjukkan bahwa kinerja *frontliner* yaitu ketepatan waktu dilakukan oleh *frontliner* di bank muamalat KCP Parepare dalam wawancara dengan hasil olah data bahwa sebanyak 12,8% Bapak Muhammad Taufik menjelaskan tema ketepatan waktu paling besar persentasinya dalam wawancara. Berikut hasil wawancara dengan Pimpinan Cabang dan para *frontliner*:

Sebagaimana Bapak Taufik selaku *Security* Bank Muamalat KCP Parepare dalam wawancara yaitu:

“Dalam mengatur pekerjaan agar cepat selesai tentunya kami sebagai *frontliner* selalu berusaha melakukan pekerjaan sesuai dengan *deadline* yang telah ditentukan serta kami juga berusaha untuk tidak menunda-nunda pekerjaan yang ada, tentunya hal ini kami lakukan agar pekerjaan yang

diberikan kepada kami dapat selesai tepat waktu”⁶⁵

Hal serupa diungkapkan oleh Ibu Warda Bachtiar selaku pimpinan cabang Bank Muamalat KCP Parepare juga berpendapat bahwa :

“Untuk waktu dalam pelayanan telah diatur pada standar layanan bank Muamalat KCP Parepare yaitu: waktu yang dibutuhkan *Teller* saat bertransaksi dengan nasabah adalah maksimal 5 menit, untuk *Costumer Service* maksimal 28 menit, sementara untuk *security* maksimal 2 menit dengan tetap menyesuaikan masing-masing kebutuhan nasabah. Selain itu dapat juga dibantu oleh beberapa petugas bank yang lain, bukan hanya *frontlinernya* saja. Agar transaksi bisa berjalan efektif dan cepat sesuai waktu yang ada”⁶⁶

Hal yang sama disampaikan oleh *frontliner* selaku *Teller Hybrid* Ibu Rezky Nur Azizah dalam wawancara yaitu:

“Dengan mengerjakan sesuai dengan antrian nasabah, dibantu oleh petugas layanan, jika transaksi dapat dibantu oleh *frontliner* yang lain maka itu diperbolehkan untuk menghindari penumpukan antrian nasabah di *banking hall*”⁶⁷

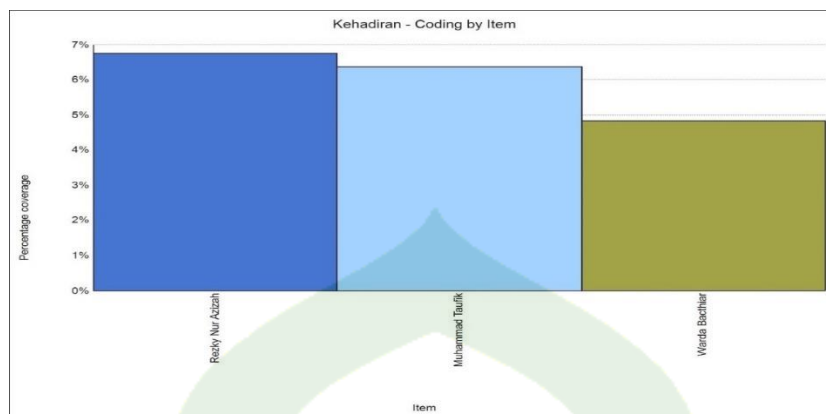
Berdasarkan paparan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam memenuhi indikator kinerja yaitu ketepatan waktu, *frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare sudah diatur dalam standar operasional prosedur dimana para *frontliner* dianjurkan untuk mengacu pada SOP dengan menyesuaikan kebutuhan nasabah masing-masing. Selain itu dalam proses pelayanan kepada nasabah karyawan lain boleh ikut membantu memberikan pelayanan kepada nasabah. Para *frontliner* selalu melakukan pekerjaan sesuai dengan *deadline* yang telah ditentukan. Hal ini dilakukan agar transaksi tetap berjalan dengan efektif dan cepat sesuai dengan waktu yang ada.

⁶⁵Muhammad Taufik, *Frontliner (Security) Bank Muamalat KCP Parepare Wawancara 08 Mei 2024.*

⁶⁶Warda Bachtiar, *Sub Branch Manager Bank Muamalat KCP Parepare Wawancara 08 Mei 2024.*

⁶⁷Rezky Nur Azizah, *Frontliner (Teller Hybrid) Bank Muamalat KCP Parepare Wawancara 08 Mei 2024.*

4) Kehadiran



Gambar 4.4 Grafik Kehadiran

Pada gambar grafik di atas menunjukkan bahwa kinerja *frontliner* yaitu kehadiran dilakukan oleh *frontliner* di bank muamalat KCP Parepare dalam wawancara dengan hasil olah data bahwa sebanyak 6,8% Ibu Rezky Nur Azizah menjelaskan tema kehadiran paling besar persentasinya dalam wawancara. Berikut hasil wawancara dengan Pimpinan Cabang dan para *frontliner*:

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rezky Nur Azizah selaku *Teller Hybrid Bank Muamalat KCP Parepare* dalam wawancara yaitu:

“Mengenai kehadiran di kamtor kami disini tentunya sudah memiliki aturan yaitu harus hadir jam sebelum pukul 7 pagi, karena akan diadakan *breafing* pada pukul 8 pagi kurang. Sedangkan untuk jam layanan kami disini buka pukul 8 sampai pukul 15.30”⁶⁸

Hasil serupa disampaikan Ibu Warda Bachtiar selaku pimpinan cabang Bank Muamalat KCP Parepare dalam wawancara yaitu:

“Untuk mengatur agar kehadiran setiap karyawan sesuai dengan yang diharapkan, maka bank Muamalat KCP Parepare menerapkan jam kantor dengan disiplin tinggi karena akan berpengaruh kepada penilaian kinerja jika tidak patuh terhadap jam kantor”⁶⁹

⁶⁸Rezky Nur Azizah, *Frontliner (Teller Hybrid) Bank Muamalat KCP Parepare Wawancara 08 Mei 2024*.

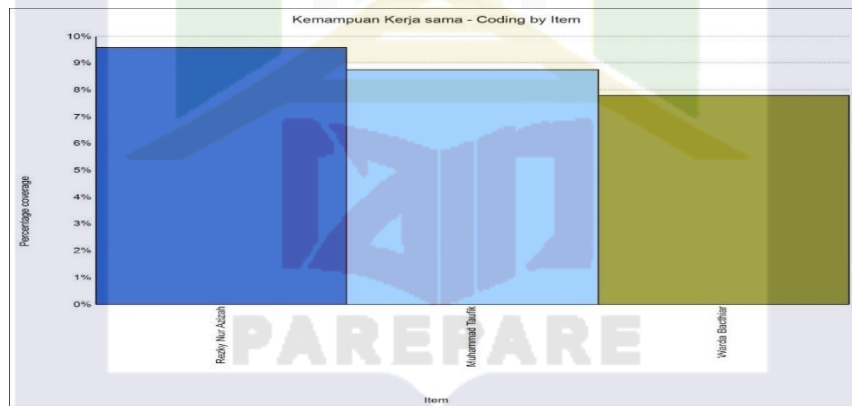
⁶⁹Warda Bachtiar, *Sub Branch Manager Bank Muamalat KCP Parepare Wawancara 08 Mei 2024*.

Hal serupa dengan yang disampaikan oleh Bapak Taufik selaku *Security Bank Muamalat KCP Parepare* dalam wawancara yaitu:

“Kami masuk kantor pukul 7 pagi dan biasanya pulang pukul 18.00 sore, karena walaupun jam layanan kami tutup pukul 15.30, pasti masih ada yang akan dikerjakan setelah jam layanan selesai sampai pukul 18.00 atau bahkan lebih dari itu.”⁷⁰

Berdasarkan paparan diatas dapat disimpulkan bahwa dalam memenuhi indikator kinerja *frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare yaitu kehadiran merupakan aspek yang penting dalam pelaksanaan pekerjaan dengan datang tepat waktu masuk kantor. Kehadiran masuk kantor para karyawan khususnya *frontliner* dalam bekerja sudah dianggap baik, karena ini didukung dengan peraturan jam kerja karyawan dengan disiplin tinggi. Hal ini didukung dengan data absensi karyawan yang sudah baik, karena apabila mereka tidak melakukan akan berpengaruh terhadap penilaian kinerja *frontliner*.

5) Kemampuan Kerja Sama



Gambar 4.5 Grafik Kemampuan Kerja Sama

Pada gambar grafik di atas menunjukkan bahwa kinerja *frontliner* yaitu kemampuan kerja sama dilakukan oleh *frontliner* di bank muamalat KCP Parepare dalam wawancara dengan hasil olah data bahwa sebanyak 9,8% Ibu Rezky Nur

⁷⁰Muhammad Taufik, *Frontliner (Security) Bank Muamalat KCP Parepare Wawancara 08 Mei 2024*.

Azizah menjelaskan tema kemampuan kerja sama paling besar persentasinya dalam wawancara. Berikut hasil wawancara dengan Pimpinan Cabang dan para *frontliner*:

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rezky Nur Azizah selaku *Teller Hybrid Bank Muamalat KCP Parepare* dalam wawancara yaitu:

“Bentuk kerja sama yang kami lakukan disini seperti contoh ketika ada nasabah yang ingin membuka rekening dan *Costumer Service* bisa meminta bantuan kepada *security* atau bahkan karyawan yang lain untuk memandu nasabah yang tadi ini dalam mengisi formulir pembukaan rekening.”⁷¹

Hal serupa dengan yang disampaikan oleh Ibu Warda Bachtiar Pimpinan Bank Muamalat KCP Parepare dalam wawancara yaitu:

“Adapun bentuk kerja sama yang dilakukan *frontliner* disini seperti yang saya sebutkan tadi diawal bahwa pegawai/*frontliner* yang lain dibolehkan untuk membantu *frontliner* yang lain melayani transaksi nasabah. Tentunya ini dilakukan untuk menghindari penumpukan antrian nasabah”⁷²

Hal yang sama disampaikan dalam wawancara dengan Bapak Muhammad Taufik selaku *Security Bank Muamalat KCP Parepare* dalam wawancara yaitu:

“Kalau dari saya sebagai *security* bentuk kerja sama yang lakukan dengan karyawan yang lain yaitu saya beberapa kali diminta untuk memberikan informasi lebih lanjut kepada nasabah apabila ada informasi yang masih belum jelas”⁷³

Berdasarkan paparan diatas dapat disimpulkan *frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare dalam menerapkan indikator kinerja yaitu kemampuan kerja dilakukan dalam bentuk membantu *frontliner* yang lain dalam melayani nasabah, hal ini dilakukan untuk menghindari penumpukan antrian nasabah di *banking hall*. Selain itu senantiasa terjalin hubungan kerja sama yang harmonis antara sesama *frontliner* untuk memudahkan dalam penyelesaian pekerjaan.

⁷¹Rezky Nur Azizah, *Frontliner (Teller Hybrid) Bank Muamalat KCP Parepare Wawancara 08 Mei 2024*.

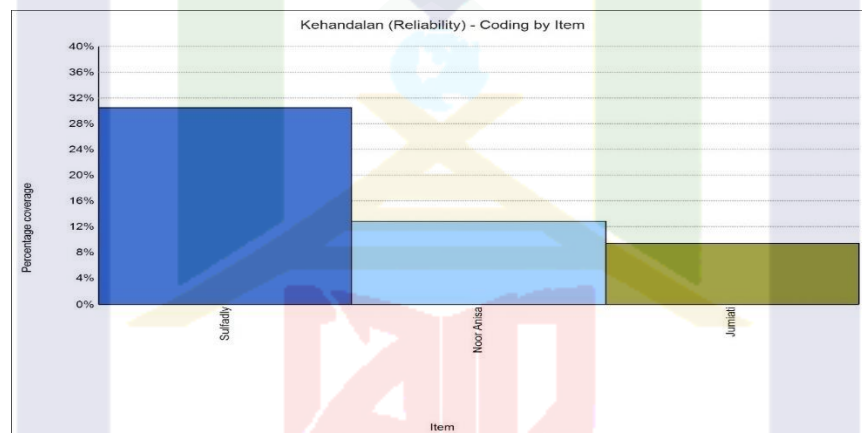
⁷²Warda Bachtiar, *Sub Branch Manager Bank Muamalat KCP Parepare Wawancara 08 Mei 2024*.

⁷³Muhammad Taufik, *Frontliner (Security) Bank Muamalat KCP Parepare Wawancara 08 Mei 2024*.

2. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja *Frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare

Bank Muamalat KCP Parepare selalu berusaha memberikan kinerja pelayanan yang baik. Pihak bank menyadari bahwa kinerja pelayanan yang baik dapat memberikan dorongan kepada nasabah. Kepuasan nasabah merupakan tujuan utama dari sebuah perusahaan. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah terhadap kinerja *frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare peneliti melakukan wawancara kepada 3 nasabah Bank Muamalat KCP Parepare dengan mengacu pada 5 indikator diantaranya kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), keyakinan diri (*confidence*), empati (*emphaty*, dan berwujud (*tangible*).

1) Kehandalan (*Reliability*)



Gambar 4. 6 Kehandalan

Pada gambar grafik di atas menunjukkan bahwa indikator kepuasan nasabah yaitu kehandalan (*reliability*) dilakukan oleh *frontliner* di bank muamalat KCP Parepare. Dimana dalam hasil wawancara dengan para nasabah, memuat hasil olah data bahwa sebanyak 31% Ibu Noor Anisa menjelaskan tema kehandalan (*reliability*) paling besar persentasinya dalam wawancara. Berikut hasil wawancara dengan para nasabah Bank Muamalat KCP Parepare:

Sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Noor Anisa selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare dalam wawancara yaitu:

“Para *frontliner* yang ada selalu gercep memberikan layanan kepada nasabah secara cepat dan tepat sehingga nasabah selalu merasa nyaman. Selain itu *frontliner* selalu memberikan informasi terbaru tentang produk dan layanan yang bank sediakan dan juga selalu bersedia mengulangi informasi yang disampaikan apabila masih ada yang kurang jelas”⁷⁴

Hal serupa dengan yang disampaikan oleh Ibu Jumiati selaku Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare dalam wawancara yaitu:

“Para *frontliner* yang ada di bank ini sangat ramah dan sopan dalam melayani kami yang datang kesini”⁷⁵

Hal yang sama disampaikan oleh Bapak Sulfadly selaku Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare dalam wawancara yaitu:

“Pelayanan *frontliner* yang saya rasakan selama ini cukup memuaskan. Meski saya sendiri tidak pernah tahu bagaimana standar layanan yang diterapkan *frontliner* kepada nasabahnya di Bank Muamalat KCP Parepare ini, apalagi yang disebut SOP, saya benar-benar tidak mengetahuinya. Tetapi dengan pelayanan yang baik dan rapi seperti ini yang saya nikmati selama ini, saya merasa yakin ini telah diatur oleh Bank Muamalat KCP Parepare sendiri agar supaya nasabah tidak merasa kecewa. Sejak beberapa tahun ini saya sudah menjadi nasabah disini, saya belum pernah merasakan perilaku karyawan yang membuat saya merasa tersinggung, sehingga sampai saat ini saya belum pernah melakukan komplain dengan bentuk pelayanan-pelayanan yang saya terima dari Bank Muamalat KCP Parepare. Intinya saya puas dengan pelayanan yang ada di Bank ini”.⁷⁶

Berdasarkan paparan diatas dapat disimpulkan bahwa para *frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare dalam memberikan jasanya kepada nasabah sudah menerapkan indikator kehandalan (*reliability*) dengan sangat baik. Petugas *frontliner* telah menunjukkan kehandalan dengan selalu bersedia mengulang informasi yang telah diberikan sebelumnya jika masih ada yang kurang jelas. Sehingga proses pemberian jasa layanan lebih efisien dan tidak menyebabkan nasabah merasa frustasi. Kehandalan ini menciptakan pengalaman positif bagi nasabah dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan jasa yang diberikan

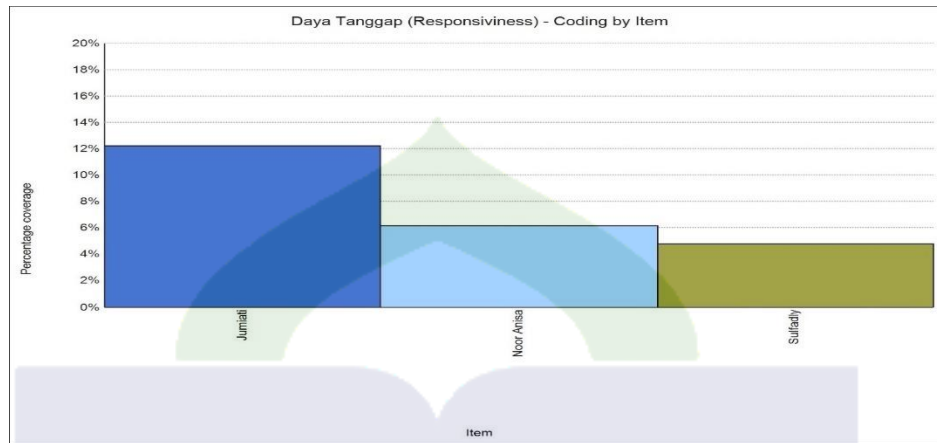
⁷⁴Noor Anisa, *Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare Wawancara 08 Mei 2024*.

⁷⁵Jumiati, *Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare Wawancara 24 Juni 2024*.

⁷⁶Sulfadly, *Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare Wawancara 08 Mei 2024*.

bank Muamalat KCP Parepare.

2) Daya Tanggap (*Responsiviness*)



Gambar 4. 7 Daya Tanggap

Pada gambar grafik di atas menunjukkan bahwa indikator kepuasan nasabah yaitu daya tanggap (*responsiviness*) dilakukan oleh *frontliner* di bank muamalat KCP Parepare. Dimana dalam hasil wawancara dengan para nasabah, memuat hasil olah data bahwa sebanyak 12% Ibu Jumiati menjelaskan tema daya tanggap (*responsiviness*) paling besar persentasinya dalam wawancara. Berikut hasil wawancara dengan para nasabah Bank Muamalat KCP Parepare:

Sebagaimana hasil wawancara dengan Wawancara dengan Ibu Jumiati selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare dalam wawancara yaitu:

“Menurut pengalaman saya *frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare dalam memberikan pelayanan kepada nasabah cukup baik dimana ketika saya kebingungan dalam cara menggunakan aplikasi Muamalat DIN dalam bertransaksi, disitu karena *costumer service* dan *tellernya* sedang melayani nasabah yang lain, saya diminta untuk beralih ke *security* untuk meminta penjelasan secara detail kepada saya, kemudian *security* membantu saya dengan memberikan penjelasan secara detail, cepat dan tanggap, sehingga saya mudah untuk mengerti dan itu sangat membantu saya”⁷⁷

Hal yang sama disampaikan dalam wawancara dengan Bapak Sulfady selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare dalam wawancara yaitu:

⁷⁷Jumiati, *Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare Wawancara 24 Juni 2024*.

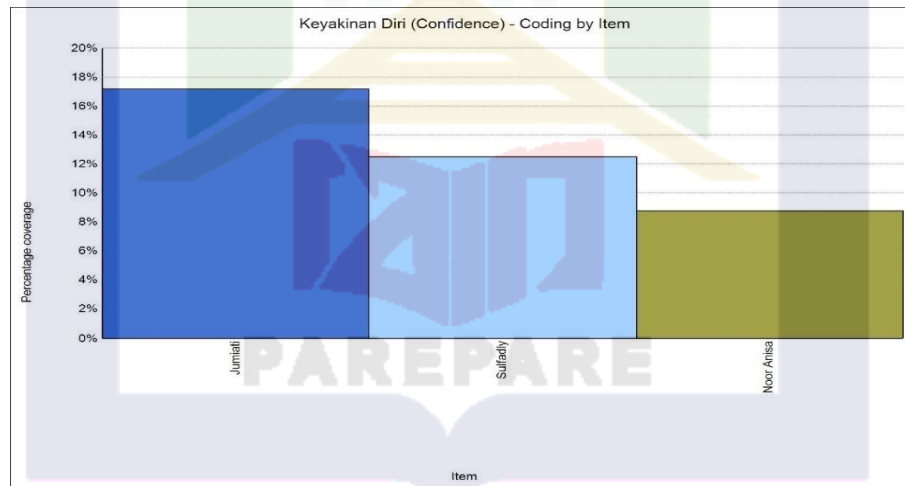
“Ketika ada masalah, lalu nasabah komplain kepada *frontliner*, para *frontliner* selalu berusaha untuk mengerti dan memberikan penyelesaian dari masalah yang dikeluhkan nasabah, mereka selalu merespon baik”⁷⁸

Hal serupa dengan yang dijelaskan oleh Ibu Noor Anisa selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare dalam wawancara yaitu:

“*Frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare menurut saya pelayanan yang diberikan cukup baik, setiap saya bertanya *frontliner* entah itu *Costumer Service* ataupun *Tellernya* mereka selalu menangkap pertanyaan yang saya ajukan serta memberikan jawaban dengan jelas, jadi mereka selalu memberi respon dengan baik”⁷⁹

Berdasarkan paparan diatas dapat disimpulkan bahwa para *frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare dalam memberikan pelayanan terlihat merespon keluhan nasabah dengan cepat. Dimana para *frontliner* selalu berusaha untuk memberikan pengertian kepada nasabah tentang masalahnya tersebut dan menawarkan bantuan lebih lanjut.

3) Keyakinan Diri (*Confidence*)



Gambar 4. 8 Keyakinan Diri

⁷⁸Sulfadly, *Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare Wawancara 08 Mei 2024.*

⁷⁹Noor Anisa, *Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare Wawancara 08 Mei 2024.*

Pada gambar grafik di atas menunjukkan bahwa indikator kepuasan nasabah yaitu keyakinan diri (*confidence*) dilakukan oleh *frontliner* di bank muamalat KCP Parepare. Dimana dalam hasil wawancara dengan para nasabah, memuat hasil olah data bahwa sebanyak 17,6% Ibu Jumiati menjelaskan tema keyakinan diri (*confidence*) paling besar persentasinya dalam wawancara. Berikut hasil wawancara dengan para nasabah Bank Muamalat KCP Parepare:

Hasil wawancara dengan Ibu Jumiati selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare dalam wawancara yaitu:

“Para *Frontliner* menguasai setiap produk dan layanan yang bank sediakan, sehingga ketika ada pertanyaan dari nasabah atau calon nasabah, *frontliner* dapat menyampaikan secara jelas dan lengkap. Seperti contoh ketika ada nasabah yang ingin membuka rekening baru dan datang ke cabang bank muamalat. Petugas *Costumer Service* memberikan penjelasan dengan rinci tentang prinsip-prinsip perbankan syariah, menguraikan bagaimana dana nasabah akan dikelola sesuai dengan aturan bank muamalat, serta mereka juga memberikan contoh nyata tentang bagaimana contoh transaksi perbankan syariah yang akan dilakukan.”⁸⁰

Hal serupa dengan yang disampaikan oleh Ibu Noor Anisa selaku Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare dalam wawancara yaitu:

“Kalau menurut saya *frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dengan berbicara lemah lembut, sopan santun, juga menggunakan bahasa yang baik, sehingga nasabah dapat memahami apa yang *frontliner* sampaikan.”⁸¹

Hal yang sama disampaikan oleh Bapak Sulfadly selaku Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare dalam wawancara yaitu:

“Yang saya lihat yahh... selama ini saat mendapatkan pelayanan dari para *frontliner* yang ada disini, saya rasa para *frontliner* yang ada disini dalam memberikan pelayanan sudah kompeten selain itu mereka pun tidak membedakan nasabah dalam memberikan pelayanan. Seperti contoh *customer service* saat melayani nasabah menanggapi permintaan nasabah juga membeberkan syarat-syarat buka dan penutupan rekening nasabah, menjelaskan produk-produk yang ada di Bank Muamalat KCP Parepare. Selain itu yang saya lihat para *frontliner* selalu berusaha menjaga membangun

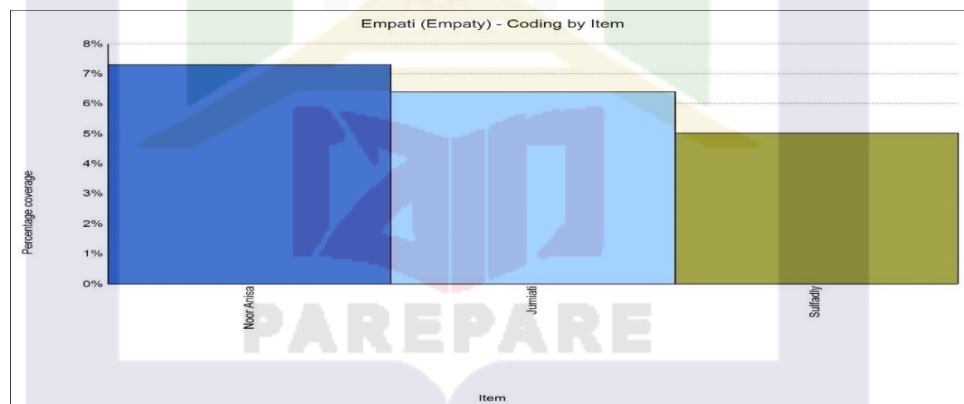
⁸⁰Jumiati, *Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare Wawancara 24 Juni 2024*.

⁸¹Noor Anisa, *Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare Wawancara 08 Mei 2024*.

hubungan baik kepada nasabah.”⁸²

Berdasarkan paparan diatas peneliti menyimpulkan bahwa para *frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare dalam memberikan jasanya kepada nasabah sudah menerapkan indikator keyakinan diri (*Confidence*) dengan baik. Hal ini terlihat dari pendekatan yang rinci dan cermat dalam memberikan informasi kepada nasabah baru. Petugas *Costumer Service* telah memberikan penjelasan yang mendalam tentang prinsip-prinsip perbankan syariah, pengelolaan dana sesuai dengan hukum Islam, serta memberikan contoh yang jelas untuk memperkuat pemahaman nasabah. Tentunya tindakan ini dapat menanamkan rasa yakin dan percaya bahwa layanan yang nasabah terima akan sesuai dengan nilai dan prinsip syariah yang diharapkan nasabah. *Frontliner* khususnya bagian *Customer service* menerapkan kualitas layanan dalam konsep kemampuan yaitu mendalami produk-produk yang akan ditawarkan kepada nasabah.

4) Empati (*Emphaty*)



Gambar 4.9 Empati

Pada gambar grafik di atas menunjukkan bahwa indikator kepuasan nasabah yaitu empati (*emphaty*) dilakukan oleh *frontliner* di bank muamalat KCP Parepare. Dimana dalam hasil wawancara dengan para nasabah, memuat hasil olah data bahwa

⁸²Sulfady, *Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare Wawancara 08 Mei 2024*.

sebanyak 12% Ibu Noor Anisa menjelaskan tema empati (*emphaty*) paling besar persentasinya dalam wawancara. Berikut hasil wawancara dengan para nasabah Bank Muamalat KCP Parepare:

Hasil wawancara dengan Ibu Noor Anisa selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare dalam wawancara yaitu:

“Para *frontliner* menangani keluhan nasabah sesuai dengan panduan standar layanan yang ada. Dan biasanya mereka dalam menghadapi keluhan nasabah menggunakan prinsip empati. Mereka selalu peduli dan tulus, serta menunjukkan rasa perhatian yang tinggi atas masalah yang dihadapi nasabah”⁸³

Hal serupa dengan yang disampaikan oleh Bapak Sulfadly selaku Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare dalam wawancara yaitu:

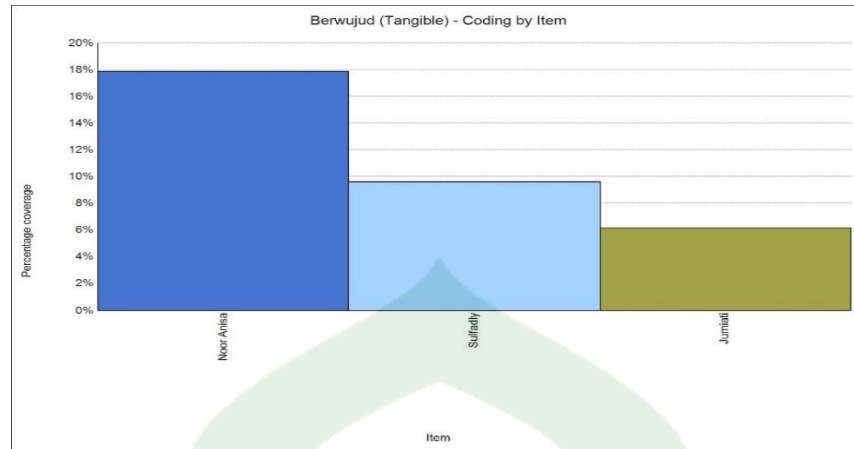
“Saya rasa selama saya menjadi nasabah di Bank Muamalat KCP Parepare saya tidak pernah memiliki komplain kepada Bank ini. Tapi yang saya lihat para *frontliner* selalu berusaha memahami kebutuhan nasabah saat datang kesini.”⁸⁴

Berdasarkan paparan diatas peneliti menyimpulkan bahwa *frontliner* dalam menerapkan indikator empati (*emphaty*) terlihat sangat nyata. *Frontliner* menunjukkan sikap empati dengan mendengarkan penuh perhatian, memahami situasi yang dialami nasabah, dan merespons dengan solusi yang sesuai. Selain memberikan solusi, mereka juga mengungkapkan pengertian atas ketidaknyamanan yang dirasakan nasabah, sehingga nasabah akan merasa dihargai dan dipahami. Tentunya tindakan ini menciptakan interaksi yang berfokus pada perasaan nasabah, membangun hubungan positif, dan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan *frontliner* bank Muamalat KCP Parepare.

5) Berwujud (*Tangible*)

⁸³Noor Anisa, *Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare Wawancara 08 Mei 2024*.

⁸⁴Sulfadly, *Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare Wawancara 08 Mei 2024*.



Gambar 4.10 Berwujud

Pada gambar grafik di atas menunjukkan bahwa indikator kepuasan nasabah yaitu berwujud (*tangible*) dilakukan oleh *frontliner* di bank muamalat KCP Parepare. Dimana dalam hasil wawancara dengan para nasabah, memuat hasil olah data bahwa sebanyak 17,9% Ibu Noor Anisa menjelaskan tema berwujud (*tangible*) paling besar persentasinya dalam wawancara. Berikut hasil wawancara dengan para nasabah Bank Muamalat KCP Parepare:

Hasil wawancara dengan wawancara dengan Ibu Noor Anisa selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare dalam wawancara yaitu:

“Menurut saya pelayanan yang diberikan *frontliner* cukup baik yah, karena selain tempatnya yang nyaman para pegawainya juga sangat ramah dan bersahabat dengan para nasabahnya. Walaupun menurut saya sebagai nasabah yah lokasi/tempat Bank Muamalat ini agak sempit. Tapi yang saya lihat bank muamalat selalu berusaha menunjukkan pelayanan yang baik kepada nasabahnya. Jarang-jarang ada karyawan yang melakukan ini. Karena saya melihat pelayanan yang diberikan *frontliner* cukup baik dan ramah, itulah yang membuat saya merasa nyaman dan bertahan menjadi nasabah Bank Muamalat KCP Parepare”⁸⁵

Hal yang sama disampaikan dalam wawancara dengan Ibu Jumiati selaku Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare dalam wawancara yaitu:

“Bank Muamalat menyediakan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan nasabah. Seperti contoh ketika saya ingin mengurus pinjaman.

⁸⁵Noor Anisa, *Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare Wawancara 08 Mei 2024*.

Saya pribadi dapat menyatakan sungguh luar biasa. Kenapa demikian, coba perhatikan, ketika saya masih asyik membuka HP dikursi antrian untuk menunggu panggilan saya. Kemudian tiba waktu saya dipanggil, *costumer service* memandangi saya yang menuju ke meja tugasnya dengan senyum penuh keceriaan, sambil berdiri menyambut saya sebelum kemudian dia mengucapkan salam dan mempersilahkan saya duduk di depannya, tetapi dia mendahuluinya dengan pernyataan mohon maaf sembari menyebut nama dirinya sesuai dengan tanda pengenal. Setelah saya duduk di kursi depan mejanya. Setelah mengetahui apa maksud kedatangan saya, kemudian *costumer service* memberikan dokumen yang jelas dan rapi yang menjelaskan rincian pinjaman dan aturan-aturan terkait, serta memastikan semua pelayanan nasabah dijawab dengan jelas. Dari awal sampai akhir pembicaraan *costumer service* tiada henti tersenyum, bahkan sampai saya berdiri dia berdiri juga karena saya telah menyatakan cukup dan tidak ada persoalan lain yang saya butuhkan. Disini bank Muamalat menyediakan apa saja yang dibutuhkan oleh nasabah”⁸⁶

Hal serupa diungkapkan oleh Bapak Sulfadly selaku nasabah atas wawancara yang dilakukan dengan peneliti, yaitu:

“Sarana dan prasarana yang disediakan Bank Muamalat KCP Parepare disesuaikan dengan kebutuhan para nasabah. Dimana mereka menyediakan kursi yang nyaman diruang tunggu sehingga nasabah tidak akan merasa bosan dan sabar dalam menunggu nomor antrian”⁸⁷

Berdasarkan paparan diatas peneliti menyimpulkan bahwa *frontliner* bank Muamalat KCP Parepare dalam menerapkan indikator berwujud (*Tangible*) terlihat sangat efektif. Bank Muamalat KCP Parepare telah menciptakan tempat menunggu antrian yang nyaman. Dengan memberikan kesan profesional dan terpercaya bagi nasabah. Pemberian dokumen yang jelas dan rapi tentang pinjaman serta menjawab pertanyaan nasabah dengan jelas merupakan wujud nyata yang memberikan keyakinan kepada nasabah tentang kinerja *frontliner* yang baik. Interaksi ini menciptakan kesan positif, meningkatkan kepercayaan, dan memberikan pengalaman yang memuaskan kepada nasabah dalam mengurus pinjaman di Bank Muamalat KCP Parepare.

⁸⁶Jumiati, *Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare Wawancara 24 Juni 2024.*

⁸⁷Sulfadly, *Nasabah Bank Muamalat KCP Parepare Wawancara 08 Mei 2024.*

B. Pembahasan

1. Kinerja *Frontliner* Pada Bank Muamalat KCP Parepare

Kinerja *frontliner* merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seorang *frontliner* secara keseluruhan selama periode tertentu dalam pelaksanaan tugas berdasar pada target dan kriteria kinerja *frontliner*. Sebab keberhasilan seorang *frontline* dalam bekerja sangat ditentukan oleh adanya hasil kerja yang dicapai dalam kegiatan penyelesaian pekerjaan.⁸⁸

Kinerja *frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare jika ditinjau dari aspek kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran, dan kemampuan kerja sama sudah berjalan sesuai dengan yang diharapkan oleh Bank Muamalat KCP Parepare, hal ini sejalan juga dengan teori yang dikemukakan oleh Bangun bahwa kinerja karyawan ditinjau dari beberapa aspek yakni kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran, dan kemampuan kerja sama.⁸⁹

a. Kuantitas Pekerjaan

Kinerja *frontliner* ditinjau dari aspek kuantitas pekerjaan menunjukkan hasil pekerjaan yang dicapai oleh karyawan *frontliner* selama ini. Dimana salah satu aspek dalam penilaian kinerja karyawan adalah berkaitan dengan jumlah pekerjaan yang dilakukan selama ini yakni dengan kesanggupan karyawan *frontliner* dalam mencapai target yang telah ditentukan oleh Bank Muamalat KCP Parepare.⁹⁰ Dimana para *frontliner* sudah melakukan pekerjaan sesuai dengan SOP yang ada dan sudah sesuai dengan yang ditargetkan. Hal ini dapat dilihat dari pelayanan *frontliner* yaitu ketika ada nasabah yang datang *frontliner* segera menerapkan 3S yaitu mengucapkan salam, senyum, dan sapa. Mereka mengucapkan salam, menanyakan keperluan nasabah, dan

⁸⁸Gadis Ayu Putri Gayatri, "Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri Tbk. Cabang Cendrawasih Makassar," *Jurnal Administrasi Negara*, 24.3 (2019).

⁸⁹Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Erlangga, 2012).

⁹⁰Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Erlangga, 2012).

melayani nasabah dengan semaksimal mungkin agar nasabah merasa puas dan tidak kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Karena apabila *frontliner* bank muamalat KCP Parepare tidak melakukan pekerjaan sesuai dengan standar yang berlaku maka akan berpengaruh pada penilaian kinerjanya.

b. Kualitas Pekerjaan

Kinerja *frontliner* ditinjau dari aspek kualitas pekerjaan yaitu dalam meminimalisir kesalahan yang mungkin terjadi, dimana dari hasil wawancara yang dilakukan nampak bahwa *frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare sangat kecil dalam melakukan kesalahan, para *frontliner* selalu berusaha melakukan pekerjaan yang ada sesuai dengan standar yang berlaku di Bank Muamalat KCP Parepare, hal ini disebabkan karena adanya keterlibatan *Sub Branch Manager* Bank Muamalat KCP Parepare dalam memberikan instruksi kerja mengenai cara mengerjakan dan menyelesaikan suatu pekerjaan.

Selanjutnya dilihat dari melakukan pekerjaan sesuai dengan ketentuan, nampak bahwa *frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare sudah teliti dalam melakukan pekerjaan sudah mengikuti ketentuan yang berlaku, alasannya karena sudah menggunakan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat oleh Bank Muamalat KCP Parepare mengenai peraturan disiplin pegawai terkait dengan peraturan kehadiran dan jam kerja pegawai dan lain sebagainya. Kualitas pekerjaan yang dicapai *frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare sudah tergolong baik, hal ini sesuai dengan wawancara yang telah dilakukan bahwa dalam memenuhi standar kualitas pekerjaan para *frontliner* dinilai melalui proses yaitu *training* berupa pemberian layanan kepada nasabah menjadi salah satu keunggulan kompetitif perusahaan dalam upaya mempertahankan nasabah. Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dengan sebaik-baiknya, maka *frontliner* perlu diberikan training agar mereka mempunyai pengetahuan tentang bagaimana teknik-teknik pelayanan kepada nasabah.

Frontliner dinilai dalam melakukan pekerjaan melakukan pekerjaan sudah memiliki ketelitian dan kecermatan dalam menangani setiap pekerjaan yang dilakukan

selama ini. Pelaksanaan pekerjaan yang dilakukan oleh para *frontliner* selama ini, dilakukan sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Bank Muamalat KCP Parepare, dimana para *frontliner* melakukan setiap pekerjaan harus sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang telah ditetapkan.

c. Ketepatan Waktu

Kinerja *frontliner* ditinjau dari ketepatan waktu yaitu melakukan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Para *frontliner* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dilakukan dengan mengerjakan sesuai dengan antrian nasabah yang ada, dimana para *frontliner* dalam memberikan pelayanan dapat dibantu oleh *frontliner* yang lain, agar dalam memberikan pelayanan transaksi kepada nasabah dapat selesai sesuai dengan waktu yang ada. Jika ditinjau dari waktu dalam pelayanan para *frontliner* telah diatur pada standar layanan Bank Muamalat KCP Parepare yaitu waktu yang dibutuhkan *teller* saat bertransaksi dengan nasabah adalah maksimal 5 menit, untuk *customer service* maksimal 28 menit dan untuk *security* waktu yang dibutuhkan yaitu maksimal 2 menit dengan tetap menyesuaikan kebutuhan para nasabahnya. Para *frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare sudah mampu memanfaatkan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Selain itu para *frontliner* untuk mengefesienkan waktu dalam pelayanan kepada nasabah dapat dibantu oleh *frontliner* yang lain. Sehingga ini mempengaruhi peningkatan kinerja dan kepuasan nasabah.

d. Kehadiran

Selanjutnya kinerja *frontliner* ditinjau dari aspek tingkat kehadiran merupakan aspek yang sangat penting dalam pelaksanaan pekerjaan melalui hadir tepat waktu masuk kantor.⁹¹ *Frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare selama ini sudah dikategorikan baik, hal ini dapat dilihat dari tingkat kehadiran para *frontliner* yang sangat dituntut dengan kedisiplinan tinggi. Dimana kehadiran para karyawan *frontliner* tentunya akan memengaruhi ketepatan waktu dalam menyelesaikan

⁹¹Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Erlangga, 2012).

pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, karena apabila mereka tidak melakukan akan berpengaruh terhadap penilaian kinerja *frontliner* serta akan diberikan sanksi.

e. Kemampuan Kerja Sama

Salah satu aspek kinerja *frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare adalah aspek kemampuan kerja sama. Kerja sama merupakan bagian terpenting dalam melakukan pekerjaan yang ada pada kegiatan perbankan, sehingga dengan pentingnya kerja sama antara sesama karyawan dalam bank.⁹² Maka perlu dilakukan penilaian kinerja karyawan ditinjau dari aspek kerja sama pada Bank Muamalat KCP Parepare, nampak bahwa masing-masing *frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare selalu melakukan kerja sama dengan sesama rekan *frontliner* lainnya, ini terlihat dalam hal pelayanan kepada nasabah, dimana apabila ada terdapat penumpukan antrian nasabah maka *frontliner* yang lain bisa membantu pelayanan transaksi kepada nasabah. Sehingga pelayanan yang diberikan dapat selesai secara tepat waktu serta sesuai dengan target yang telah ditentukan. Hubungan antara sesama atasan dengan bawahan, karyawan yang lain dengan karyawan yang maupun *frontliner* dengan *frontliner* yang lain selama ini sudah berjalan dengan baik, dimana pimpinan senantiasa memberikan pengarahan kepada karyawan Bank Muamalat KCP Parepare dalam menyelesaikan pekerjaan, serta sesama karyawan *frontliner* sudah mampu memberikan kontribusi dalam menyelesaikan pekerjaan untuk membantu nasabah dalam pemberian informasi mengenai produk bank.

Frontliner sebagai barisan terdepan dalam hal pelayanan kepada nasabah, harus melakukan beberapa perilaku penting karena para *frontliner* menjadi perhatian utama nasabah saat berkunjung ke bank, diantaranya sebagai berikut:

1) Senyum tulus

Untuk seorang *teller*, senyum ini merupakan senjata paling ampuh sebagai modal utama dalam menghadapi nasabah, senyum yang tulus yang

⁹²Wilson Bangun, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Erlangga, 2012).

dimaksud disini bukan senyum yang dibuat-buat. Tentunya hal ini bukan hanya dilakukan oleh seorang *teller* saja akan tetapi juga dilakukan oleh *costumer service* dan *security* sebagai *frontliner*.

2) Wajah Hangat dan Bersemangat

Kesiapan mental dan fisik mempengaruhi petugas *frontliner* saat bekerja dan hal ini perlu motivasi tinggi dalam bekerja, sehingga akan mendukung penampilan dan senyum tulus tersebut di atas.

3) Dengarkan Kebutuhan Nasabah

Petugas *frontliner* dalam hal ini perlu melatih mendengarkan nasabah lebih dahulu apa yang mereka kehendaki atau mendengarkan dahulu apa keluhan nasabah, kemudian mengambil langkah atau tindakan yang sesuai. Sebagai seorang *frontliner* tidak perlu bersikap arogan dan egois karena para *frontliner* dituntut untuk merasa lebih paham dan mengerti tentang segala hal yang diinginkan nasabah ketika datang ke bank.

4) Proses yang dikerjakan

Proses yang dikerjakan yang dimaksud disini adalah bagaimana para *frontliner* memberikan keyakinan bahwa proses yang sedang ditunggu oleh nasabah sedang dikerjakan sehingga nasabah yakin bahwa kebutuhannya terpenuhi dan diperhatikan, dan seorang *frontliner* harus memahami cara menyampaikan proses pelayanan tersebut dengan bahasa yang mudah diterima oleh nasabah yang bersangkutan.

5) *Product Knowledge*

Petugas *frontliner* sangat perlu untuk mengetahui tentang produk apa yang bank punya baik secara konsep maupun hal teknis global sehingga saat mereka berkomunikasi dengan nasabah atau calon nasabah tidak terhambat. *Product knowledge* dalam hal ini merupakan bagian dari prosedur dan proses yang terjadi di bank kita.

6) Tampil Rapi

Frontliner dalam berpenampilan rapi adalah suatu kewajiban dalam

setiap kesempatan, hal ini bukan berarti selalu mahal, serta perlu pula mencocokkan setelan baik warna maupun bentuk pakaian yang dipakainya maupun riasan wajah yang tidak mencolok.⁹³

Jadi, seorang *frontliner* dalam memberikan pelayanan harus selalu menerapkan beberapa perilaku penting diatas. Agar nasabah dalam menerima pelayanan selalu merasa diperhatikan dan ini akan menjadi perhatian yang baik yang bisa ditunjukkan kepada nasabah, sehingga nantinya nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh para *frontliner*.

2. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja *Frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare

Kepuasan nasabah suatu perusahaan merupakan sesuatu yang penting untuk diketahui, hal ini merupakan tolak ukur keberhasilan suatu perusahaan. *Frontliner* sangat dituntut untuk menciptakan kepuasan nasabah. Karena apabila kinerja pelayanan yang diberikan sesuai harapan nasabah dan dipersepsikan baik, maka nasabah akan merasa puas.⁹⁴

Kinerja layanan *frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare akan disesuaikan dengan masalah yang dihadapi oleh nasabah, sehingga nasabah membutuhkan bantuan dari *frontliner*. Hal ini memungkinkan nasabah untuk menilai adanya kekurangan dalam layanan tersebut dan memberikan masukan kepada pihak *frontliner*. Para nasabah Bank Muamalat KCP Parepare akan mengungkapkan kepuasan mereka dengan kinerja layanan yang diberikan oleh *frontliner*. Mereka mengapresiasi kinerja yang baik dari para *frontliner* dalam menjawab pertanyaan dengan jelas dan ramah.

a. Keandalan (*Reliability*)

Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan nasabah adalah dengan

⁹³Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*,

⁹⁴Adrianto Widjaja, “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mandiri Tbk,” *Jurnal Ilmiah, Sekolah Tinggi Manajemen LABOBA*, 2019.

menggerakkan *frontliner* untuk lebih proaktif dalam melayani nasabah. *Frontliner* di Bank Muamalat KCP Parepare terdiri dari *Customer Service*, *Teller*, dan *Security* yang memiliki kesamaan kemampuan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah dan solusi kepada nasabah, akan tetapi dalam konteks spesifik para *frontliner* harus lebih menguasai aturan atau prosedur sesuai dengan jabatan masing-masing. Dalam memberikan pelayanan kepada nasabah *frontliner* bank Muamalat KCP Parepare menerapkan aspek-aspek sebagai berikut:

- 1) 3S (Senyum, Salam, dan Sapa) kepada nasabah
- 2) Sopan dan ramah dalam melayani nasabah
- 3) Empati pada nasabah
- 4) Cepat dan tanggap dalam penanganan komplain atau keluhan nasabah

Fakta tersebut didukung oleh teori yang menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan salah satu unsur penilaian nasabah terhadap bank. Layanan yang diterima nasabah akan dipersepsikan sebagai baik, standar atau buruk. Persepsi nasabah ini merupakan bentuk akhir pembentukan citra kualitas perusahaan. Persepsi nasabah terhadap pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan suatu perusahaan memenuhi jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Setiap orang ingin dihargai oleh semua orang, begitu halnya dengan nasabah. Indikator keandalan (*reliability*) merupakan hal yang harus diterapkan oleh setiap perusahaan baik itu bank maupun perusahaan jenis lainnya. Karena dengan adanya indikator keandalan para nasabah akan merasa puas menjadi nasabah. Akhirnya akan menarik minat masyarakat untuk menjadi nasabah bahkan tidak memiliki keinginan untuk menjadi nasabah di bank yang lain.⁹⁵

b. Daya Tanggap (*Responsiviness*)

Daya tanggap (*responsiviness*) merupakan keinginan para *frontliner* untuk membantu nasabah dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti para karyawan *frontliner*

⁹⁵Anang Firmansyah, Didin Fatihudin, *Pemasaran Jasa* (CV Budi Utama, 2019)

Bank Muamalat KCP Parepare telah membantu nasabah yang membutuhkan bantuan atau nasabah yang mempunyai komplain. Fakta ini didukung oleh teori yang menyatakan bahwa daya tanggap (*responsiviness*), merupakan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para nasabah dan memberikan layanan dengan tanggap.⁹⁶ Hal ini tercermin pada kecepatan, ketepatan layanan yang diberikan kepada nasabah, keinginan karyawan untuk membantu para nasabah (misal: *costumer service* memberikan informasi seperti yang diperlukan nasabah), serta adanya karyawan pada jam-jam sibuk (seperti tersedianya *teller* pada jam-jam sibuk).

Selayaknya para karyawan perbankan khususnya *frontliner* bersikap tanggap pada setiap keluhan nasabah. Sikap ini tentu akan menjadi nilai positif yang diterima oleh Bank Muamalat KCP Parepare dari masyarakat umum. Agar nantinya jika Bank Muamalat KCP Parepare memiliki citra yang baik di mata nasabah dan calon nasabah, akan meningkatkan kepuasan serta minat masyarakat untuk menabung di Bank Muamalat KCP Parepare.

c. Keyakinan Diri (*Confidence*)

Indikator tingkat kepuasan nasabah selanjutnya adalah keyakinan diri (*confidence*). Keyakinan diri (*confidence*) berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku karyawan yang dimiliki *frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada nasabah, agar bebas dari resiko atau keragu-raguan dari nasabah. Fakta ini didukung oleh teori yang menyatakan bahwa keyakinan diri (*confidence*) merupakan kualitas yang berkaitan dengan kesanggupan perusahaan dan sikap yang dimiliki karyawan dalam menanamkan rasa percaya serta keyakinan kepada para nasabah ataupun calon nasabahnya.⁹⁷

Tingkat kepuasan tentang keyakinan diri (*confidence*) ini sangat penting untuk diimplementasikan pada perusahaan jasa seperti perbankan, sehingga nasabah-

⁹⁶Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT. Prenhalindo, 2009).

⁹⁷Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT. Prenhalindo, 2009).

nasabah merasa percaya dan yakin kepada Bank Muamalat KCP Parepare karena para *frontliner* telah memberikan penjelasan secara rinci dan jelas kepada nasabah mengenai prinsip-prinsip syariah serta pengelolaan dana nasabah sesuai dengan hukum Islam. Hal ini akan menanamkan rasa percaya dan yakin dalam diri nasabah untuk menabung di Bank Muamalat KCP Parepare.

d. Empati (*Emphaty*)

Empati (*emphaty*) merupakan tingkat pemahaman serta perhatian secara individual yang diberikan oleh *frontliner* kepada nasabahnya. Petugas *frontliner* selalu berusaha untuk memahami kebutuhan nasabahnya. *Frontliner* bank Muamalat KCP Parepare mampu untuk memahami karakter dan perasaan nasabah yang memiliki masalah, dengan respons cepat dan tepat, mereka mampu menyelesaikan masalah yang dikeluhkan nasabahnya. Fakta ini didukung oleh teori yang menyatakan bahwa empati (*emphaty*) ialah memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada nasabah dengan berupaya memahami keinginan nasabah. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang nasabah, memahami kebutuhan nasabah secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi nasabah.⁹⁸

Frontliner Bank Muamalat KCP Parepare sudah seharusnya mampu memahami problem yang dimiliki oleh setiap nasabah maupun calon nasabah, agar para nasabah yang berkunjung di Bank Muamalat KCP Parepare merasa betul-betul diperhatikan oleh para *frontlinernya*. Nasabah yang mendapat perhatian demikian tentu akan merasa puas menabung di Bank Muamalat KCP Parepare. Perilaku ini juga akan mengangkat citra baik perusahaan serta akan menarik minat para nasabah untuk menabung di Bank Muamalat KCP Parepare.

e. Berwujud (*Tangible*)

Tingkat kepuasan lain mendukung kepuasan nasabah selain dari kehandalan

⁹⁸Fandy Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4* (Yogyakarta: CV.Andi Offset, 2022).

(*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), keyakinan diri (*confidence*), empati (*emphaty*), yaitu berwujud (*tangible*). Aspek ini lebih berkaitan dengan fisik yang pelayanan yang ada di Bank Muamalat KCP Parepare dalam menyediakan fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan para karyawan *frontliner* sudah sesuai. Seperti menyediakan kebersihan ruangan (*banking hall*), kelengkapan peralatan di *banking hall* (alat tulis, brosur, slip, tempat sampah, tempat duduk, dan lain-lain), Terdapat area lokasi penyimpanan kendaraan dan parkir khusus nasabah, kebersihan meja *frontliner*, seragam *frontliner* yang rapi dan bersih, Penampilan (dandanan) *frontliner* rapi dan menarik, Pegawai yang baik, cepat, dan tanggap, menyediakan/memiliki ATM (*Automatic Teller Machine*) supaya mempermudah nasabah dalam menarik dan atau mentransfer uangnya, ruang tunggu nasabah yang ber-AC untuk kenyamanan nasabah saat menunggu antrian atau saat sedang bertransaksi.

Fakta ini didukung oleh teori yang menyatakan bahwa berwujud (*tangible*) ialah kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung), gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Berwujud (*tangible*) salah satu faktor penentu maju dan tidaknya perusahaan. Jika dilihat dari sarana dan prasana yang kasat mata sangat baik serta lengkap, maka dapat dipastikan perusahaan/bank tersebut sedang mengalami kemajuan. Kondisi dalam dan luar instansi perkantoran menjadi tolak ukur perkembangan suatu bank.⁹⁹

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seorang nasabah berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan-harapannya. Adapun indikator yang bisa kita lihat diantaranya:

- 1) Tidak ada komplain atau keluhan terhadap pelayanan di bank

⁹⁹Tjiptono, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4*.

- 2) Nasabah memberikan pujian setelah melakukan transaksi di bank
- 3) Melakukan transaksi yang berulang di bank yang sama karena telah mendapatkan pengalaman yang bagus.¹⁰⁰



¹⁰⁰Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2* (Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 2005).

BAB V PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan serta hasil yang diperoleh seperti yang telah dideskripsikan pada bab-bab sebelumnya penulis menarik beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Kinerja *frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare dinilai sudah cukup baik, Kinerja *frontliner* yang baik akan berdampak positif pada pelayanan kepada nasabah bank, namun sebaliknya jika kinerja *frontliner* kurang baik, maka akan berpengaruh negatif pada pelayanan nasabah. Adapun beberapa aspek yang dinilai dari kinerja *frontliner* diantaranya yaitu kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran, serta kemampuan kerja sama para *frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare.
2. Tingkat kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Parepare diterapkan melalui 5 dimensi diantaranya yaitu kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), keyakinan diri (*confidence*), empati (*empaty*), dan berwujud (*tangible*). Dalam penerapan kelima dimensi ini dinilai para *frontlinernya* mampu dalam mencapai tingkat kepuasan nasabah dalam pelayanannya dengan tetap menyesuaikan pada standar SOP yang berlaku di Bank Muamalat KCP Parepare dan bergantung pada kebutuhan para nasabahnya, sehingga para nasabahnya selalu merasa puas dan nyaman untuk melakukan transaksi karena pelayanan yang diberikan oleh para *frontliner* sudah sesuai dengan yang nasabah harapkan.

B. Saran

Berdasarkan atas keseluruhan data yang diperoleh dan segenap kemampuan yang dimiliki penulis, maka beberapa saran yang dapat penulis berikan adalah:

1. Pihak Bank Muamalat KCP Parepare, kinerja *frontliner* yang baik. Agar terus dipertahankan dan terus ditingkatkan agar nasabah yang sudah ada akan terus

loyal pada Bank Muamalat KCP Parepare.

2. Bagi pembaca dan penelitian selanjutnya diharapkan dapat memberikan penjelasan yang lebih baik dan lebih rinci dibandingkan dengan penelitian ini sehingga hasil penelitian dapat bermanfaat untuk masyarakat luas, dan masyarakat akan mengetahui kinerja para *frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare yang baik.



DAFTAR PUSTAKA

- Al-Quran Al Karim
- Abdussamad, Zuhri, *Metode Penelitian Kualitatif* (Makassar: CV. Syakir Media Press, 2021)
- Abubakar, Rifa'i, *Pengantar Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: Press UIN Sunan Kalijaga, 2021)
- Agama, Kementerian, *Al-Quran Surah An-Najm(53),Ayat 39-41*
- Agama, Kementrian, *Al-Quran, Surah At-Taubah (9), Ayat 105*
- Amruddin, *Metode Penelitian Kualitatif* (CV.Pradina Pustaka, 2022)
- Anoraga, Pandji, "Manajemen Bisnis" (Jakarta: Rineka Cipta, 2004)
- Arikunto, Suharsini, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praker* (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2002)
- Asnawi, Melan Angriani, "Kinerja Karyawan Perseroan Terbatas Studi Kasus Atas Pengaruh Fasilitas Kerja Dan Karakteristik Pekerjaan" (Gorontalo: CV.Athra Samudra, 2019).
- Bangun, Wilson, *Manjemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Erlangga, 2012)
- Budi Fernando Tumanggor, Fransisca Veronika, "Kinerja Teller Dalam Melakukan Standar Layanan Terkair Kepuasan Nasabah Studi Pada Kantor Kas World Trade Center Jakarta PT. Bank Negara Indonesia(Persero)Tbk," *Jurnal Sumber Daya Aparatur*, 4 (2022).
- Budiono, I Nyoman, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah* (IAIN Parepare Nusantara Pers, 2022)
- Cronin, Joseph, "Measuring Service Quality:Reex Amination and Extension," *Journal Marketing*, 2019
- Darmalaksana, Wahyudin, *Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka dan Lapangan Pre-Print Digital UIN Sunan Gunung Jati* (Bandung, 2020)
- Dewi, Yovi Silvia, "Strategi Frontliner Staff Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Bank Kantor Cabang Pembantu Sidoarjo Krian," *UIN Kyai Haji Acmad Siddiq Jember*, 2022
- Diana, Ilfi Nur, *Manajemen Kinerja Islami* (Yogyakarta: Mahata, 2023)

- Didin Fatihudin, Anang Firmansyah, *Pemasaran Jasa* (CV Budi Utama, 2019)
- Dina Octaviana, Taufiqurahman, “Persepsi Kepuasan Nasabah Pada Layanan Teller BNI KC Singkawang Berdasarkan Standar Layanan BNT,” *Universitas Panca Bhakti Pontianak*, 2018
- Fikri, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah IAIN Parepare* (IAIN Parepare Nusantara Pers, 2023)
- Edy Suprpto, Fatya Khaira Ummah, “Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Profitabilitas Pada Bank Muamalat Indonesia,” *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 3.2 (2015).
- Fandy Tjiptono, Anastasia Diana, *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2022)
- Firmansyah, Anang, *Manajemen Bank Syariah Implementasi Teori dan Praktek* (Surabaya: CV Qiara Media, 2019)
- Gayatri, Gadis Ayu Putri, “Analisis Kinerja Karyawan Pada PT. Bank Mandiri Tbk. Cabang Cendrawasih Makassar,” *Jurnal Administrasi Negara*, 24.3 (2019)
- Hakim, Lukmanul, *Manajemen Perbankan Syariah* (Duta Media Publishing, 2021).
- Hasibuan, Malayu S.P, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2004)
- Indonesia, Ikatan Bankir, *Memahami Bisnis Bank Edisi 1* (Jakarta Pusat: PT Gramedia Pustaka Utama, 2013)
- , *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan* (Jakarta Pusat: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014)
- Kaharuddin, “Kualitatif:Ciri dan Karakter Sebagai Metodologi,” *Jurnal Pendidikan, Universitas Muhammadiyah Makassar*, Vol.9.No.1 (2021).
- Kasmir, *Etika Costumer Service* (Jakarta: PT Grafindo Persada, 2005)
- , *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2012)
- , “Pemasaran Bank Edisi Revisi,” 2008
- , *Pemasaran Bank Edisi Revisi* (Jakarta: Kencana, 2008)
- Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: PT. Prenhalindo, 2009)
- , *Manajemen Pemasaran Jilid 1 dan 2* (Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia, 2005)
- Mangkunegara, Anwar Prabu, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*

(Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2011)

Massie, Agus Supandi Vinny Ribka Bolang James D.D, “Peran Pelayanan Teller Dan Costumer Service Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado,” *Jurnal EMBA, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen. Universitas Sam Ratulangi Manado*, 3.3 (2015)

Moorej, Crosbie. T., “*Work-life Balance and Working For Home*,” ed. oleh Tesside University, 2004.

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

Multitama, “Islamic Business Strategy For Entrepreneurship” (Jakarta: Zikrul Hakim, 2006).

Parasuraman, Berry L., “*The Service-Quality Puzzle Horizons EF Education First*,” 2017.

“Pasal 1 Ayat 17 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 Tentang Perbankan”

Pasal 1 ayat Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan

Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Erlangga, 2009)

Priyatni, Endah Tri, *Pemanfaatan Nvivo Dalam Penelitian Kualitatif Nvivo untuk Kajian Pustaka, Analisis Data, dan Triangulasi* (Malang, 2020)

Rival, Veitzhal, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011)

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

Theo, Sabinus, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah(Studi pada PT.Bank BRI Syariah Kantor Cabang Abdul Muis),” *Skripsi, UIN Syarif Hidayatullah Jakarta*, 2016

Tjiptono, Fandy, *Service Management Mewujudkan Layanan Prima Edisi 4* (Yogyakarta: CV.Andi Offset, 2022)

———, *Strategi Pemasaran Distribusi Pelanggan Pasar Branding Produk Harga Edisi 4* (Yogyakarta: CV Andi Offset, 2015)

Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Rajawali Pers, 2018)

Widjaja, Adrianto, “Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Mandiri Tbk,” *Jurnal Ilmiah, Sekolah Tinggi Manajemen LABOBA*,

2019

Widodo, Suparno Eko, *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Edisi 1 Cetakan 2* (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2015)

Yolanda, “Kualitas Pelayanan Frontliner Pada BPRS Rajasa Kantor Kas Kalirejo Lampung Tengah Terhadap Kepuasan Nasabah,” *Skripsi IAIN Metro*, 2020.





SURAT PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 Jalan Amal Bakti No. 8 Soreang, Kota Parepare 91132 Telepon (0421) 21307, Fax. (0421) 24404
 PO Box 909 Parepare 91100, website: www.iainpare.ac.id, email: mail@iainpare.ac.id

Nomor : B.6171/In.39/FEBI.04/PP.00.9/11/2023 27 November 2023
 Lampiran : -
 Perihal : Penetapan Pembimbing Skripsi

Yth: 1. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. (Pembimbing Utama)
 2. Nurfitriani, M.M. (Pembimbing Pendamping)

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Berdasarkan hasil sidang judul Mahasiswa (i):

Nama : Syarmila
 NIM. : 2020203861206030
 Prodi. : Perbankan Syariah

Tanggal 25 Oktober 2023 telah menempuh sidang dan dinyatakan telah diterima dengan judul:

**EFEKTIVITAS KINERJA TELLER DALAM MELAKUKAN STANDAR LAYANAN TERKAIT
 KEPUASAN NASABAH (STUDI PADA BANK MUAMALAT KCP PAREPARE)**

dan telah disetujui oleh Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka kami menetapkan Bapak/Ibu sebagai Pembimbing Skripsi Mahasiswa (i) dimaksud.

Wassalamu'alaikum wr. wb.



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
 NIP. 197102082001122002

Tembusan:

1. Ketua LPM IAIN Parepare
2. Arsip

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Nama Perusahaan : PT. Bank Muamalat Indonesia
Bidang usaha : Perbankan Syariah
Pendirian perusahaan : Didirikan 01 November 1991 dan beroperasi pada Tahun 1992
Alamat perusahaan : Jl. Sultan Hasanuddin No.3, Ujung Sabbang, Kec. Ujung, Kota Parepare, Sulawesi Selatan, 91114
Telepon : (0421) 28061
Website : www.muamalatbank.com

Visi dan Misi Lembaga

VISI :

“Menjadi bank syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional”

MISI :

“Membangun lembaga keuangan syariah yang unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan profesional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan”.

SURAT PERMOHONAN IZIN PENELITIAN



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

Alamat : JL. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404
PO Box 909 Parepare 9110, website : www.iainpare.ac.id email: mail.iainpare.ac.id

Nomor : B-1334/In.39/FEBI.04/PP.00.9/04/2024 26 April 2024
Sifat : Blasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE
Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
di
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama : SYARMILA
Tempat/Tgl. Lahir : ENREKANG, 09 September 2001
NIM : 2020203861206030
Fakultas / Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah
Semester : VIII (Delapan)
Alamat : DUSUN TOCOLLO, DESA PAROMBEAN, KECAMATAN CURIO,
KABUPATEN ENREKANG

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah WALIKOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

ANALISIS KINERJA FRONTLINER DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCP PAREPARE

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 29 April 2024 sampai dengan tanggal 29 Mei 2024.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Dekan,





Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.
NIP 197102082001122002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare

PAREPARE

SURAT REKOMENDASI PENELITIAN

	SRN IP0000277
PEMERINTAH KOTA PAREPARE DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU <i>Jl. Bandar Madani No. 1 Telp (0421) 23594 Faximile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmpstp@pareparekota.go.id</i>	
REKOMENDASI PENELITIAN Nomor : 277/IP/DPM-PTSP/5/2024	
<p>Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.</p> <p>2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.</p> <p>3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.</p>	
<p>Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :</p> <p style="text-align: center;">M E N G I Z I N K A N</p>	
KEPADA NAMA	: SYARMILA
UNIVERSITAS/ LEMBAGA	: INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE
Jurusan	: PERBANKAN SYARIAH
ALAMAT	: DUSUN TO COLLO, KEC. CURIO, KAB. ENREKANG
UNTUK	: melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :
JUDUL PENELITIAN	: ANALISIS KINERJA FRONTLINER DALAM MENINGKATKAN KEPUJASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCP PAREPARE
LOKASI PENELITIAN	: BANK MUAMALAT KCP PAREPARE
LAMA PENELITIAN	: 02 Mei 2024 s.d 02 Juni 2024
a.	Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung
b.	Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan
Dikeluarkan di:	Parepare
Pada Tanggal :	06 Mei 2024
	KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PAREPARE
	 Hj. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM Pembina Tk. 1 (IV/b) NIP. 19741013 200604 2 019
Biaya : Rp. 0.00	

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan BSR/E
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPSTP Kota Parepare (scan QRCode)



Balai Sertifikasi Elektronik



	<p style="text-align: center;">KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM</p> <p style="text-align: center;">Jl. Amal Bakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307</p>
<p>VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN</p>	

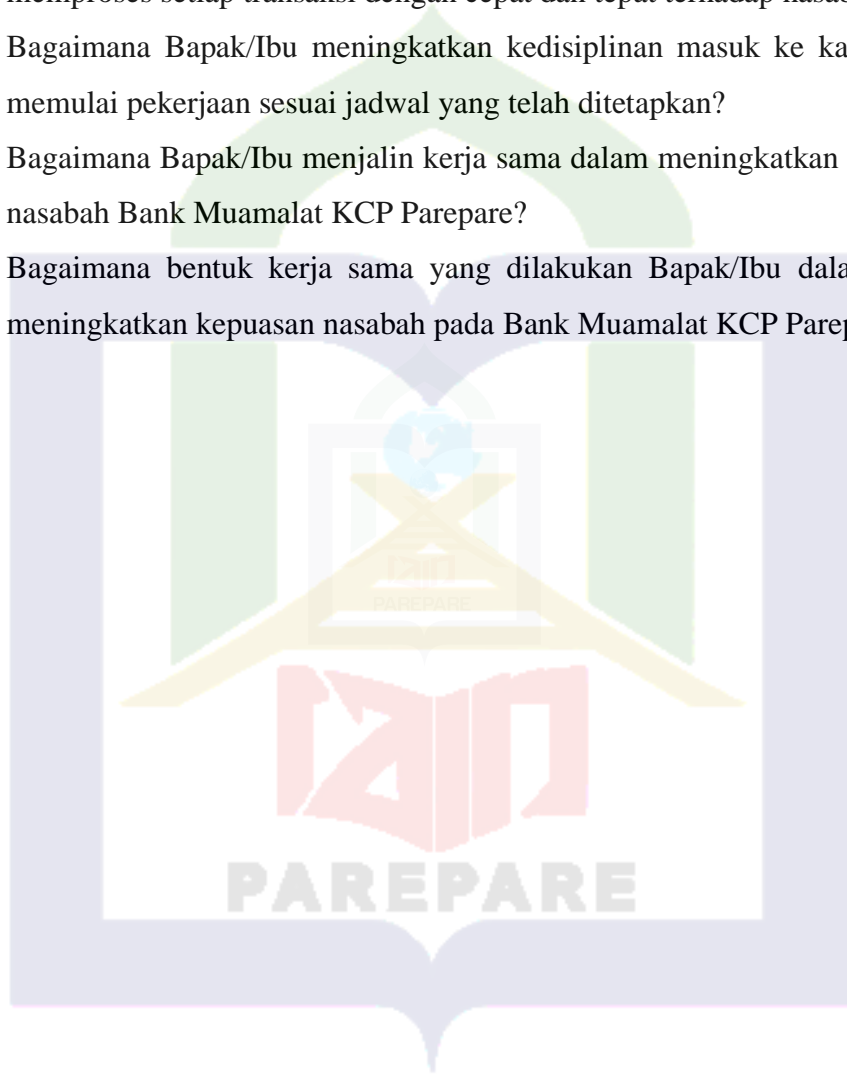
NAMA : SYARMILA
 NIM : 2020203861206030
 FAKULTAS : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
 PRODI : PERBANKAN SYARIAH
 JUDUL : ANALISIS KINERJA *FRONTLINER* DALAM
 MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK
 MUAMALAT KCP PAREPARE

PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara Pegawai Bank

1. Bagaimana Bapak/Ibu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan kuantitas yang telah ditetapkan Bank Muamalat KCP Parepare?
2. Bagaimana Bapak/Ibu mencapai target pekerjaan yang telah ditetapkan Bank Muamalat KCP Parepare?
3. Bagaimana Bapak/Ibu memenuhi standar kualitas kerja yang telah ditetapkan Bank Muamalat KCP Parepare?
4. Bagaimana upaya yang dilakukan Bapak/Ibu dalam meminimalisir kesalahan yang sering terjadi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah?

5. Bagaimana Bapak/Ibu mengatur sehingga pekerjaan yang diberikan dapat selesai tepat waktu?
6. Berapa durasi waktu yang dibutuhkan *frontliner* dalam melayani nasabahnya? Dan, Bagaimana Bapak/Ibu memberikan kemudahan dan memproses setiap transaksi dengan cepat dan tepat terhadap nasabah?
7. Bagaimana Bapak/Ibu meningkatkan kedisiplinan masuk ke kantor atau memulai pekerjaan sesuai jadwal yang telah ditetapkan?
8. Bagaimana Bapak/Ibu menjalin kerja sama dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Parepare?
9. Bagaimana bentuk kerja sama yang dilakukan Bapak/Ibu dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Parepare?



Wawancara Nasabah

1. Bagaimana bentuk pelayanan diberikan oleh *frontliner*, Apakah sudah sesuai dengan standar yang ada?
2. Berapa durasi waktu yang diperlukan oleh *frontliner* dalam melayani nasabah, apakah durasi waktu yang dibutuhkan lama atau tidak?
3. Bagaimana sikap yang ditunjukkan *frontliner* jika ada komplain dari nasabahnya?
4. Menurut Bapak/Ibu, apakah *frontliner* di Bank Muamalat KCP Parepare sudah kompeten dalam memberikan layanan?
5. Apakah *frontliner* memberikan pelayanan kepada nasabah tanpa membedakan status atau latar belakang nasabah?
6. Bagaimana sikap yang ditunjukkan *frontliner* di Bank Muamalat KCP Parepare dalam melayani nasabahnya?
7. Bagaimana sarana dan prasarana serta fasilitas yang ada di Bank Muamalat KCP Parepare, apakah sudah memuaskan?
8. Menurut Bapak/Ibu penyampaian informasi oleh *frontliner*, Apakah sudah jelas dan mudah dipahami?
9. Apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* saat bertransaksi?

Setelah mencermati pedoman dokumentasi dalam penyusunan proposal skripsi mahasiswa sesuai dengan judul tersebut maka pada dasarnya dipandang telah memenuhi kelayakan untuk digunakan dalam penelitian yang bersangkutan.

Parepare, 22 April 2024

Mengetahui:

Pembimbing utama



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.

NIP:197102081200112 2 002

Pembimbing Pendamping



Nurfitriani, M.M.

NIP:19910403201903 2 025



TRANSKRIP WAWANCARA

Nama : Warda Bachtiar

Hari/Tanggal : Rabu, 8 Mei 2024

Jabatan : *Sub Branch Manager*

Wawancara Pengawai:

P: Bagaimana Bapak/Ibu menyelesaikan pekerjaan sesuai standar/kuantitas yang telah ditetapkan Bank Muamalat KCP Parepare?

J: Tentunya dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan para *frontliner* selalu menjalankannya sesuai dengan standar layanan yang berlaku di Bank Muamalat KCP Parepare.

P: Bagaimana Bapak/Ibu mencapai target pekerjaan yang telah ditetapkan Bank Muamalat KCP Parepare?

J: Dalam mencapai target pekerjaan yang ditetapkan para *frontliner* selalu melakukan dengan cepat dan tepat dengan tetap mengacu pada SOP yang berlaku di Bank Muamalat KCP Parepare.

P: Bagaimana Bapak/Ibu memenuhi standar kualitas kerja yang telah ditetapkan Bank Muamalat KCP Parepare?

J: Untuk memenuhi standar kualitas yang ditetapkan kami melakukan prosedur diantaranya *training* atau pelatihan khusus.

P: Bagaimana upaya yang dilakukan Bapak/Ibu dalam meminimalisir kesalahan yang sering terjadi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah?

J: Terdapat prosedur yang harus dilakukan dalam meminimalisir kesalahan yang sering terjadi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yaitu fungsi dual control oleh otorisator harus diterapkan untuk meminimalisir kesalahan dalam menginput, agar sebelum transaksi dijalankan masih dapat direvisi jika terdapat kesalahan input.

P: Bagaimana Bapak/Ibu mengatur sehingga pekerjaan yang diberikan dapat selesai tepat waktu?

J: Untuk mengatur sehingga pekerjaan yang diberikan dapat selesai tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada nasabah *frontliner* selalu mengerjakan sesuai

antrian nasabah, kemudian dibantu oleh petugas layanan yang lain, jika transaksi dibantu oleh *frontliner* yang lain maka itu dibolehkan untuk menghindari penumpukan antrian nasabah di *banking hal.*

P: Berapa durasi waktu yang dibutuhkan *frontliner* dalam melayani nasabahnya? Bagaimana Bapak/Ibu memberikan kemudahan dan memproses setiap transaksi dengan cepat dan tepat terhadap nasabah?

J: Untuk *teller* durasi waktu yang dibutuhkan maksimal 3-5 menit. Untuk *costumer service* durasi waktu yang dibutuhkan dalam melayani nasabah yaitu maksimal 30 menit. Kalau untuk *Security* durasi waktu yang dibutuhkan yaitu maksimal 2 menit. Untuk memberikan dan memproses transaksi dengan cepat dan tepat terhadap nasabah, para *frontliner* akan dibantu oleh beberapa petugas bank yang lain bukan hanya *frontliner* agar transaksi bisa berjalan efektif dan cepat.

P: Bagaimana Bapak/Ibu meningkatkan kedisiplinan masuk ke kantor atau memulai pekerjaan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan?

J: Untuk meningkatkan kedisiplinan masuk ke kantor maka diterapkan jam kantor dengan disiplin tinggi karena akan berpengaruh kepada penilaian kinerja karyawan jika tidak patuh terhadap jam kantor.

P: Bagaimana Bapak/Ibu menjalin kerja sama dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Parepare?

J: Untuk menjalin kerja sama dalam meningkatkan kepuasan nasabah maka dilakukan pendekatan-pendekatan kepada nasabah seperti melakukan komunikasi kepada nasabah, berkunjung kepada nasabah, serta diajak bicara agar nasabah merasa diperhatikan oleh petugas bank.

P: Bagaimana Bentuk kerja sama yang dilakukan Bapak/Ibu dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Parepare?

J: Ada beberapa bentuk kerja sama yang dilakukan dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah diantaranya yaitu: melakukan promosi, menjadi narasumber, memberikan solusi terhadap permasalahan pengaturan keuangan nasabah.

Nama : Rezky Nur Azizah

Hari/Tanggal : Rabu, 8 Mei 2024

Jabatan : *Teller Hybrid*

Wawancara Pengawai:

P: Bagaimana Bapak/Ibu menyelesaikan pekerjaan sesuai standar/kuantitas yang telah ditetapkan Bank Muamalat KCP Parepare?

J: Dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan saya selalu menjalankannya sesuai dengan standar layanan yang berlaku di Bank Muamalat KCP Parepare.

P: Bagaimana Bapak/Ibu mencapai target pekerjaan yang telah ditetapkan Bank Muamalat KCP Parepare?

J: Dalam mencapai target pekerjaan yang ditetapkan saya selalu melakukan dengan cepat dan tepat dengan tetap mengacu pada SOP yang berlaku di Bank Muamalat KCP Parepare.

P: Bagaimana Bapak/Ibu memenuhi standar kualitas kerja yang telah ditetapkan Bank Muamalat KCP Parepare?

J: Untuk memenuhi standar kualitas yang ditetapkan kami melakukan beberapa prosedur diantaranya *training* atau pelatihan khusus.

P: Bagaimana upaya yang dilakukan Bapak/Ibu dalam meminimalisir kesalahan yang sering terjadi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah?

J: Adapun prosedur yang harus kami sebagai *frontliner* dilakukan dalam meminimalisir kesalahan yang sering terjadi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yaitu fungsi *dual control* oleh otorisator harus diterapkan untuk meminimalisir kesalahan dalam menginput, agar sebelum transaksi dijalankan masih dapat direvisi jika terdapat kesalahan input.

P: Bagaimana Bapak/Ibu mengatur sehingga pekerjaan yang diberikan dapat selesai tepat waktu?

J: Untuk mengatur sehingga pekerjaan yang diberikan dapat selesai tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada nasabah saya selalu mengerjakan sesuai antrian nasabah, kemudian dibantu oleh petugas layanan yang lain, jika transaksi dibantu

oleh *frontliner* yang lain maka itu dibolehkan untuk menghindari penumpukan antrian nasabah di *banking hall*.

P: Berapa durasi waktu yang dibutuhkan *frontliner* dalam melayani nasabahnya? Bagaimana Bapak/Ibu memberikan kemudahan dan memproses setiap transaksi dengan cepat dan tepat terhadap nasabah?

J: Untuk *teller* durasi waktu yang dibutuhkan maksimal 3-5 menit. Untuk *costumer service* durasi waktu yang dibutuhkan dalam melayani nasabah yaitu maksimal 30 menit. Untuk memberikan dan memproses transaksi dengan cepat dan tepat terhadap nasabah, para *frontliner* akan dibantu oleh beberapa petugas bank yang lain bukan hanya *frontliner* agar transaksi bisa berjalan efektif dan cepat.

P: Bagaimana Bapak/Ibu meningkatkan kedisiplinan masuk ke kantor atau memulai pekerjaan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan?

J: Untuk meningkatkan kedisiplinan masuk ke kantor maka diterapkan jam kantor dengan disiplin tinggi karena akan berpengaruh kepada penilaian kinerja karyawan jika tidak patuh terhadap jam kantor.

P: Bagaimana Bapak/Ibu menjalin kerja sama dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Parepare?

J: Dalam menjalin kerja sama dalam meningkatkan kepuasan nasabah maka dilakukan pendekatan-pendekatan kepada nasabah seperti melakukan komunikasi kepada nasabah, berkunjung kepada nasabah, serta diajak bicara agar nasabah merasa diperhatikan oleh petugas bank.

P: Bagaimana Bentuk kerja sama yang dilakukan Bapak/Ibu dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Parepare?

J: Ada beberapa bentuk kerja sama yang dilakukan dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah diantaranya yaitu: melakukan promosi, menjadi narasumber, memberikan solusi terhadap permasalahan pengaturan keuangan nasabah.

Nama : Muhammad Taufik

Hari/Tanggal : Rabu, 8 Mei 2024

Jabatan : *Security*

Wawancara Pengawai:

P: Bagaimana Bapak/Ibu menyelesaikan pekerjaan sesuai standar/kuantitas yang telah ditetapkan Bank Muamalat KCP Parepare?

J: Kami menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan selalu menjalankannya sesuai dengan standar layanan yang berlaku di Bank Muamalat KCP Parepare.

P: Bagaimana Bapak/Ibu mencapai target pekerjaan yang telah ditetapkan Bank Muamalat KCP Parepare?

J: Dalam mencapai target pekerjaan yang ditetapkan saya selalu melakukan dengan cepat dan tepat dengan tetap mengacu pada SOP yang berlaku di Bank Muamalat KCP Parepare.

P: Bagaimana Bapak/Ibu memenuhi standar kualitas kerja yang telah ditetapkan Bank Muamalat KCP Parepare?

Jawaban: Untuk memenuhi standar kualitas yang ditetapkan kami melakukan beberapa prosedur diantaranya *training* atau pelatihan khusus.

P: Bagaimana upaya yang dilakukan Bapak/Ibu dalam meminimalisir kesalahan yang sering terjadi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah?

J: Adapun prosedur yang harus kami sebagai *frontliner* dilakukan dalam meminimalisir kesalahan yang sering terjadi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yaitu fungsi *dual control* oleh otorisator harus diterapkan untuk meminimalisir kesalahan dalam menginput, agar sebelum transaksi dijalankan masih dapat direvisi jika terdapat kesalahan input.

P: Bagaimana Bapak/Ibu mengatur sehingga pekerjaan yang diberikan dapat selesai tepat waktu?

J: Untuk mengatur sehingga pekerjaan yang diberikan dapat selesai tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada nasabah saya selalu mengerjakan sesuai antrian nasabah, kemudian dibantu oleh petugas layanan yang lain, jika transaksi dibantu

oleh *frontliner* yang lain maka itu dibolehkan untuk menghindari penumpukan antrian nasabah di *banking hall*.

P: Berapa durasi waktu yang dibutuhkan *frontliner* dalam melayani nasabahnya? Bagaimana Bapak/Ibu memberikan kemudahan dan memproses setiap transaksi dengan cepat dan tepat terhadap nasabah?

J: Kalau *Security* itu durasi waktu yang dibutuhkan dalam memberikan layanan kepada nasabah adalah maksimal 2 menit. Dalam memberikan dan memproses transaksi dengan cepat dan tepat terhadap nasabah, para *frontliner* akan dibantu oleh beberapa petugas bank yang lain bukan hanya *frontliner* agar transaksi bisa berjalan efektif dan cepat.

P: Bagaimana Bapak/Ibu meningkatkan kedisiplinan masuk ke kantor atau memulai pekerjaan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan?

J: Untuk meningkatkan kedisiplinan masuk ke kantor maka diterapkan jam kantor dengan disiplin tinggi karena akan berpengaruh kepada penilaian kinerja karyawan jika tidak patuh terhadap jam kantor.

P: Bagaimana Bapak/Ibu menjalin kerja sama dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Muamalat KCP Parepare?

J: Dalam menjalin kerja sama dalam meningkatkan kepuasan nasabah maka dilakukan pendekatan-pendekatan kepada nasabah seperti melakukan komunikasi kepada nasabah, berkunjung kepada nasabah, serta diajak bicara agar nasabah merasa diperhatikan oleh petugas bank.

P: Bagaimana Bentuk kerja sama yang dilakukan Bapak/Ibu dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah pada Bank Muamalat KCP Parepare?

J: Ada beberapa bentuk kerja sama yang dilakukan dalam upaya meningkatkan kepuasan nasabah diantaranya yaitu: melakukan promosi, menjadi narasumber, memberikan solusi terhadap permasalahan pengaturan keuangan nasabah.

Nama : Jumiati

Hari/Tanggal : Senin, 24 Juni 2024

Jabatan : Nasabah

Wawancara Nasabah:

P: Bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan oleh *frontliner*, apakah sudah sesuai dengan standar yang ada?

J: Ya, para *frontliner* memberikan pelayanan sudah sesuai dengan standar yang ada. Mereka memberikan pelayanan dalam kehandalan sangat baik karena *frontliner* selalu memberikan layanan kepada nasabah secara tepat dan cepat sehingga nasabah merasa nyaman. *Frontliner* selalu memberikan informasi terbaru tentang produk dan layanan yang bank sediakan dan juga selalu bersedia mengulangi informasi yang disampaikan.

P: Berapa durasi waktu yang diperlukan oleh *frontliner* dalam melayani nasabah, apakah durasi waktu yang dibutuhkan lama atau tidak?

J: Untuk *teller* durasi waktu yang dibutuhkan maksimal 3-5, Untuk *costumer service* durasi waktu yang dibutuhkan dalam melayani nasabah yaitu maksimal 30 menit,. *Costumer service* merupakan marketing kami juga dalam melayani nasabah. Kalau untuk *Security* durasi waktu yang dibutuhkan yaitu maksimal 2 menit.

P: Bagaimana sikap yang ditunjukkan *frontliner* jika ada komplain dari nasabahnya?

J: *Frontliner* jika ada komplain dari nasabahnya. *Frontliner* selalu berusaha untuk mengerti dan memberikan penyelesaian dari masalah yang dikeluhkan nasabah/selalu merespon dengan baik.

P: Menurut Bapak/Ibu, apakah *frontliner* di Bank Muamalat KCP Parepare sudah kompeten dalam memberikan layanan?

J: Ya, *frontliner* menguasai setiap produk dan layanan yang bank sediakan, sehingga ketika ada pertanyaan dari nasabah atau calon nasabah, *frontliner* dapat menyampaikan dengan lengkap.

P: Apakah *frontliner* memberikan pelayanan kepada nasabah tanpa membedakan status atau latar belakang nasabah?

J: Ya, tentunya *frontliner* dalam memberikan layanan tidak pernah membeda-bedakan status atau latar belakang nasabah, mereka selalu memberikan pelayanan prima yang sama kepada siapapun yang datang.

P: Bagaimana sikap yang ditunjukkan *frontliner* di Bank Muamalat KCP Parepare dalam melayani nasabahnya?

J: Para *frontliner* sangat ramah, sopan, selalu menawarkan bantuan dan lainnya. Mereka selalu memberikan rasa nyaman dan selalu berusaha membangun hubungan yang baik.

P: Bagaimana sarana dan prasarana serta fasilitas yang ada di Bank Muamalat KCP Parepare, apakah sudah memuaskan?

J: Bank muamalat KCP Parepare dengan menyediakan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan nasabahnya. Misalnya nasabah ingin mengambil salah satu produk di Bank Muamalat. Disini bank Muamalat menyediakan kursi yang nyaman sehingga nasabah akan sabar menunggu antrian, tidak menutup kemungkinan bagaimana prasarana karena prasarana yang disediakan disesuaikan dengan kebutuhan nasabah.

P: Menurut Bapak/Ibu penyampaian informasi dari *frontliner*, apakah sudah jelas dan mudah dipahami?

J: *Frontliner* selalu menyampaikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami. Karena apabila ada sesuatu yang belum jelas dan belum bisa dimengerti oleh nasabah, *frontliner* selalu melakukan pengulangan penyampain informasi tersebut.”

P: Apakah Bapak/Ibu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* saat bertransaksi?

J: Pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* tentunya nasabah merasa puas karena pelayanan yang diberikan sudah sangat sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para nasabah.”

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Warda Bachtiar
Hari/Tanggal : Rabu / 8 Mei 2024
Jabatan : Branch Manager

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada Syarmila yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan "Analisis Kinerja *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare"

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 8 Mei 2024

Yang bersangkutan

Bank Muamalat
CABANG PAREPARE

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : *Rahmat Nur Azizah, D. Pelahi*

Hari/Tanggal : *Rabu, 08 Mei 2024*

Jabatan : *Frontliner Hybrid*

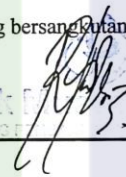
Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada Syarmila yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan “Analisis Kinerja *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare”

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 8 Mei 2024

Yang bersangkutan

Bank Muamalat KCP Parepare
CABANG PAREPARE



PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Taufik

Hari/Tanggal : Rabu, 8 Mei 2024

Jabatan : Security

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada Syarmila yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan "Analisis Kinerja *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare"

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 8 Mei 2024

Yang bersangkutan


- Taufik


PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : SUPADLY

Hari/Tanggal : Rabu 08 Mei 2024

Jabatan : NASABAH

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada Syarmila yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan "Analisis Kinerja *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare"

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 8 Mei 2024

Yang bersangkutan

Bank Muamalat
KCP Parepare
CABANG
Supadly

PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : NOOR ANISA

Hari/Tanggal : RABU, 8 MEI 2024

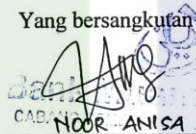
Jabatan : NASABAH

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada Syarmila yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan “Analisis Kinerja Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare”

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 8 Mei 2024

Yang bersangkutan


NOOR ANISA


PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : *Jumiah*

Hari/Tanggal : *Senin, 24 Juni 2024*

Jabatan : *Nasabah*

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada Syarmila yang sedang melakukan penelitian berkaitan dengan "Analisis Kinerja *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare"

Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 8 Mei 2024

Yang bersangkutan


Bank Muamalat
CABANG PEMBANTU DA'IRAH


PAREPARE

SURAT KETERANGAN TELAH MENELITI



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

No :

Parepare, 20 Mei 2024

SURAT KETERANGAN TELAH MENELITI

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua dalam menjalankan aktivitas sehari-hari, Amin.

Manajemen PT.Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pembantu Parepare, menyatakan

bahwa :

Nama : Syarmila
 Nim : 2020203861206030
 Jenis Kelamin : Perempuan

Benar telah melakukan kegiatan penelitian dengan judul "ANALISIS KINERJA *FRONTLINER* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK MUAMALAT KCP PAREPARE" di kantor kami PT.Bank Muamalat Indonesia, Tbk Cabang Pembantu Parepare sejak 2 Mei 2024 sampai 2 Juni 2024.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT.BANK MUAMALAT INDONESIA, Tbk.

KCP PAREPARE


Iham Salim
 Sub Branch Operation Supervisor


Abu Ali Farmadi
 Dosen Pamong

DOKUMENTASI**WAWANCARA DENGAN *SUB BRANCH MANAGER* BANK MUAMALAT
KCP PAREPARE****WAWANCARA DENGAN *FRONTLINER (TELLER HYBRID)* BANK
MUAMALAT KCP PAREPARE**

**WAWANCARA DENGAN *FRONTLINER (SECURITY)* BANK MUAMALAT
KCP PAREPARE**



WAWANCARA DENGAN NASABAH BANK MUAMALAT KCP PAREPARE



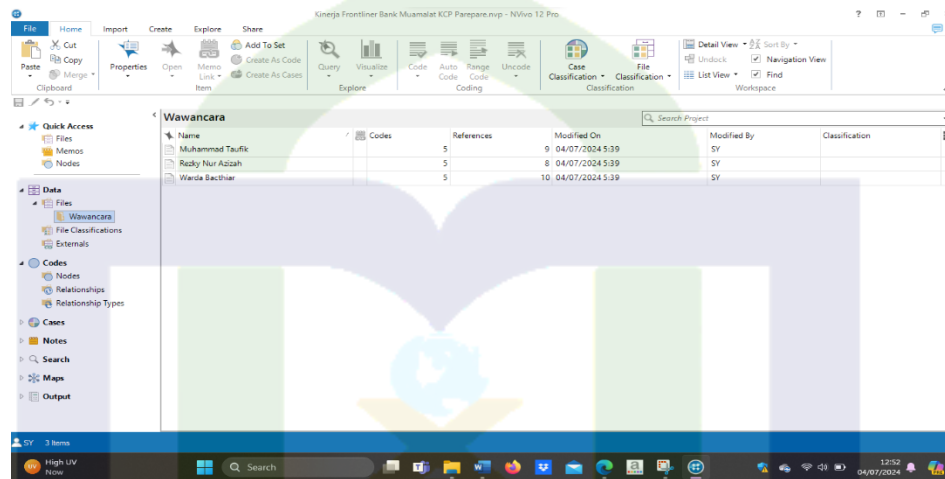


OLAH DATA NVIVO 12 PRO

1. Kinerja *Frontliner* pada Bank Muamalat KCP Parepare

a. Menginport data

Data yang peneliti gunakan disini adalah hasil wawancara peneliti kepada 3 orang informan yaitu *Sub Branch Manager*, dan 2 *frontliner* Bank Muamalat KCP Parepare.



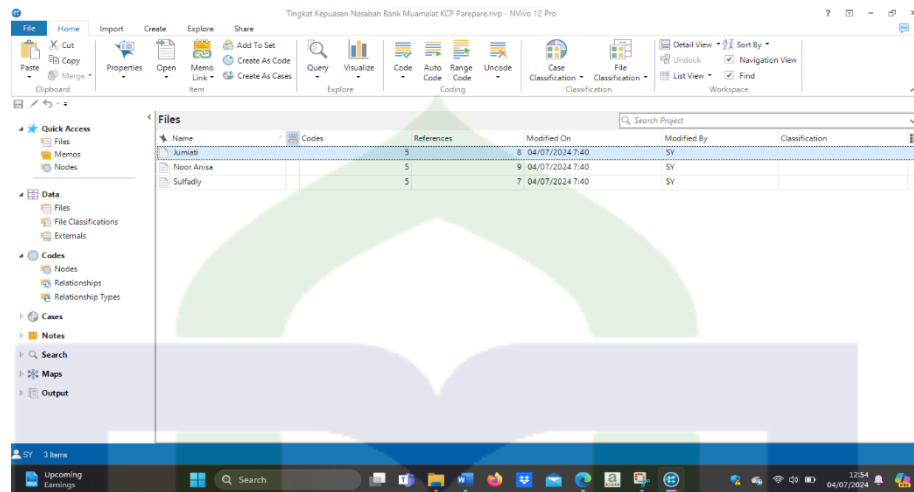
Gambar Penyajian Data Dalam Nvivo

b. Membuat Tema

Setelah data di impor, maka langkah selanjutnya yang peneliti lakukan yaitu mengkode tema pada data. Dalam hal ini peneliti menggunakan fitur yang disediakan oleh aplikasi Nvivo untuk menampilkan teks secara visual *word frequency query*. Berdasarkan hasil pencarian menggunakan fitur tersebut, ditemukan kata yang paling sering muncul dalam data yang akan peneliti sajikan dalam bentuk *word cloud* sebagai berikut:

a. Mengimport data

Data yang peneliti gunakan disini adalah hasil wawancara peneliti kepada 3 orang nasabah Bank Muamalat KCP Parepare sebagai informan.



Gambar Penyajian Data Dalam Nvivo

b. Membuat Tema

Setelah data di impor, maka langkah selanjutnya yang peneliti lakukan yaitu mengkode tema pada data. Dalam hal ini peneliti menggunakan fitur yang disediakan oleh aplikasi Nvivo untuk menampilkan teks secara visual *word frequency query*. Berdasarkan hasil pencarian menggunakan fitur tersebut, ditemukan kata yang paling sering muncul dalam data yang akan peneliti sajikan dalam bentuk *word cloud* sebagai berikut:

BIODATA PENULIS



Syarmila. Lahir di Parombean pada tanggal 9 September 2001. Merupakan anak kedua dari 7 bersaudara dari pasangan Bapak Hasmudin dan Ibu Tini. Penulis beralamat di Dusun Tocollo, Desa Parombean, Kecamatan Curio, Kabupaten Enrekang. Adapun riwayat pendidikan penulis yaitu, memulai pendidikan di SDN 30 Parombean pada tahun 2008-2014. Kemudian penulis melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di MTs Al-Hikmah Parombean pada tahun 2014-2017. Kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMAN 2 Luwu Timur pada tahun 2017-2020 dan melanjutkan pendidikan Starata 1 di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare pada tahun 2020 dengan mengambil program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) reguler angkatan 34 pada tahun 2023 di Kelurahan Buntu Sugi, Kecamatan Alla, Kabupaten Enrekang. Selanjutnya penulis melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Bank Mega KC Parepare. Penulis menyelesaikan skripsinya dengan judul *Analisis Kinerja Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat KCP Parepare.*