

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Ketika perusahaan produk semakin sulit mendiferensiasikan produk fisik mereka, mereka beralih ke diferensiasi jasa. Bahkan banyak perusahaan yang menemukan keuntungan ketika mereka mengantarkan jasa yang bagus. Baik itu pengiriman tepat waktu, jawaban pertanyaan yang lebih baik dan lebih cepat, atau resolusi keluhan yang lebih cepat.<sup>1</sup> Salah satu sektor yang bergerak dalam bidang jasa adalah sektor perbankan. Salah satu unsur yang sangat diperhatikan bank yaitu kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Setiap bank selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah yang dilakukan oleh para karyawan bank tersebut.

Berdasarkan Undang-Undang No 21 tahun 2008 pada BAB I pasal 1 tentang perbankan syariah, menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.<sup>2</sup> Dalam menghadapi persaingan pasar khususnya persaingan dalam sektor perbankan syariah, maka tidak jarang bank mempersiapkan karyawan yang mampu memberikan pelayanan dengan baik. Karyawan yang dimaksud dalam memberikan pelayanan jasa untuk memenuhi

---

<sup>1</sup>Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran* (Jakarta, Erlangga, 2008), h.35.

<sup>2</sup><https://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/regu:asi/undang-undang/pages/undng-undang-nomor-21-tahun-2008-tentang-perbankan-syariah.aspx> pada tanggal 15 Agustus jam 20.39 wib.

keinginan dan kebutuhan nasabahnya adalah bagian *frontliner*. Bagian *frontliner* terdiri atas *Customer Service*, *Teller* dan *Security*.

Bagian *frontliner* harus memberikan pelayanan dengan prima, agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan pelanggan. Jika pelayanan yang diberikan kepada nasabah berakhir kekecewaan, maka nasabah bisa saja memindahkan aset atau aktivitas bisnis ke bank lain. Oleh karena itu, semakin baik pelayanan yang diberikan *frontliner* terhadap nasabah, semakin meningkat pula kualitas bank. Pada sisi lain, bank harus memberikan kualitas jasa yang dapat diterima oleh nasabah, jika tidak nasabah akan beralih. Bahkan jika kualitas pelayanan hari ini diterima, mungkin besok menjadi sesuatu yang tidak dibutuhkan lagi oleh nasabah.

Selain memberikan pelayanan secara prima, *frontliner* juga berperan sebagai pembina hubungan dengan masyarakat atau *public relation*. *Frontliner* dalam setiap melayani para nasabah tidak hanya memberikan pelayanan yang baik, mereka juga menarik nasabah agar berinvestasi di bank tersebut. Oleh karena itu, tugas yang di berikan kepada *frontliner* merupakan tulang punggung operasional dalam dunia perbankan terutama dalam pelayanan.

Pesatnya persaingan di bidang jasa terutama *frontliner* juga membuat perusahaan berlomba dalam meningkatkan kualitas pelayanan kerja. Sehingga mampu bersaing dalam dunia seperti sekarang ini. Salah satu usaha yang dilakukan bank kepada *frontliner* yaitu dengan cara pelatihan. Pelatihan membantu para karyawan untuk mengembangkan berbagai keterampilan tertentu

yang memungkinkan tercapainya keberhasilan pada pekerjaannya saat ini dan mengembangkan pekerjaannya di masa mendatang. Pelatihan di arahkan kepada pelayanan pelanggan dan penjualan produk.<sup>3</sup> Dengan begitu bank dapat berevolusi dengan baik untuk menghadapi persaingan yang semakin ketat juga lingkungan yang selalu berubah dan berkembang di bidang *frontliner*.

Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi hadir sebagai Bank Syariah daerah Sumatera Barat yang telah berusaha untuk memberikan pelayanan prima (*service excellent*) atas jasa yang diberikan kepada nasabah untuk kepuasannya. Selain itu, juga membrikan layanan finansial berupa produk kepada nasabah sesuai yang dibutuhkan untuk kehidupan yang lebih terjamin dan sesuai dengan prinsip syariah.

Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi dalam melakukan pelayanannya tidak hanya memberikan senyum, sapa, dan salam. Tetapi juga menerapkan keinginan membangun citra yang positif, kejujuran dan ketulusan serta integritas yang tinggi dalam melaksanakan tugas. Bila citra baik sudah didapati, maka akan diharapkan menjadi daya magis stakeholder untuk bersama-sama membangun negeri.<sup>4</sup>

Peranan *frontliner* dalam sebuah Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi sangat penting. Sebab *frontliner*lah yang akan melakukan pelayanan prima (*service excellent*) dengan pengelolaan yang berdasarkan prinsip-prinsip syariah kepada nasabah sehingga para nasabah akan loyal kepada

---

<sup>3</sup>Raymon A. Noe, Dkk., *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta Selatan, Salemba Empat, 2010), h. 350.

<sup>4</sup> Agenda Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi.

bank. Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi juga memberikan layanan yang berdasarkan kepatuhan dan kejujuran

Untuk melakukan tugas dan pelayanan, *frontliner* harus dibekali dengan kemampuan dan kinerja yang baik. Empat pendekatan yang digunakan untuk mengembangkan karyawan: pendekatan formal, berbagai pengalaman kerja, dan hubungan antar pribadi. Banyak perusahaan menggunakan perpaduan dan pendekatan-pendekatan tersebut.<sup>5</sup> Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi juga menerapkan pendekatan tersebut guna meningkatkan kualitas dari bank mereka.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan, penulis mengamati bagaimana peran *frontliner* dalam pelayanan nasabah yang ditetapkan Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi. Maka penulis akan membahas lebih lanjut dalam bentuk tugas akhir dengan judul: **“Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Frontliner Kepada Nasabah Pada PT Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi”**.

## **B. Batasan Masalah dan Rumusan Masalah**

### **1. Batasan Masalah**

*Frontliner* terbagi atas tiga, yaitu : *Security*, *Customer Service*, dan *Teler*. Supaya tidak meluasnya permasalahan tersebut, maka yang menjadi batasan masalahnya yaitu: Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Frontliner

---

<sup>5</sup>*Ibid.*, h. 526

Kepada Nasabah Pada PT Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi yang hanya berfokus pada *Customer Service* dan *Teller*.

## 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu: bagaimanakah upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan frontliner kepada nasabah pada PT Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi yang dilakukan oleh *customer service* dan *teller*?

### C. Penjelasan Judul

Dari judul Tugas Akhir yang penulis angkat, ada penjelasan pada setiap istilah-istilah dari judul penulis. Untuk menghilangkan keraguan dan kesalahpahaman terhadap judul pada Tugas Akhir ini, maka diperlukan penjelasan judul sebagai berikut :

- Upaya : Usaha kegiatan yang mengarahkan tenaga, pikiran untuk mencapai suatu tujuan.
- Kualitas : Tingkat baik buruknya atau taraf tertentu.
- Pelayanan : Proses pemenuhan kebutuhan secara langsung dalam bentuk jasa.
- Frontliner* : Sebuah kategori pekerjaan yang bertugas melayani nasabah secara langsung.
- Nasabah : Pihak yang menggunakan jasa bank.

Bank Nagari Syariah : Unit Usaha Syariah pada PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat atau disebut dengan Bank Nagari syariah.

#### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan dari penelitian adalah mengetahui upaya yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* kepada nasabah pada Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi.

Adapun manfaat dari tugas akhir ini, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk memberikan kontribusi pemikiran dan informasi kepada pembaca dalam menambahkan khasanah ilmu pengetahuan di bidang frontliner.
2. Sebagai tambahan referensi bagi mahasiswa program DIII Manajemen Perbankan Syariah khususnya yang membahas tentang kualitas frontliner.
3. Bagi penulis, sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan guna menjadi gelar Ahli Madya (A.Md.) Diploma III Manajemen Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang.
4. Meningkatkan kemampuan dan keterampilan penulis dalam menganalisa secara ilmiah.
5. Hasil penelitian juga dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam mengambil langkah-langkah perbaikan pada masa akan datang dan bahan

pertimbangan bagi bank untuk meningkatkan kualitas frontliner dalam usahanya.

## **E. Metodologi Penelitian**

### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang penulis pakai adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif (*description research*) dimana penelitian dimulai dari mengamati objek yang akan diteliti, mengumpulkan informasi<sup>6</sup> dalam Upaya Meningkatkan Kualitas *Frontliner* Pada Nasabah Pada Bank Nagari Kantor Cabang pembantu Syariah Bukittinggi Jl. Jendral Ahmad Yani No. 89, Benteng Ps. Atas, Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat, 26136. Data yang di kumpulkan berupa kata, gambar, bukan angka-angka. Kemudian penulis menganalisis dari hasil observasi, dokumen yang telah penulis dapati, dan menggunakan materi dari referensi buku yang sesuai dengan topic pembahasan yang diteliti.

### **2. Waktu dan Lokasi Penelitian**

#### **a. Waktu**

Waktu pelaksanaan penelitian dilakukan selama masa Praktek Kerja Lapangan (PKL) Program Diploma Tiga (DIII) dimulai pada hari senin, 12 Maret 2018 sampai hari Jumat, 13 April 2018.

---

<sup>6</sup>Dr. Gendro Wiyono, M.M., *merancang penelitian bisnis*, (Yogyakarta, unit penerbit percetakan STIM YKPN, 2011), h. 51.

b. Lokasi

Lokasi penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) Program Diploma Tiga (DIII) yaitu bertempat di PT Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi yang beralamat di Jl. Jendral Ahmad Yani No. 89, Benteng Ps. Atas, Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat, 26136.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung dan pencatatan data secara sistematis dari objek yang diteliti. Data yang di kumpulkan berupa kata, gambar, bukan angka-angka.

b. Wawancara

Merupakan metode penelitian dengan cara mengadakan tanya jawab langsung kepada Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi.

Penulis mewawancari wakil pimpinan mengenai apa saja upaya yang dilakukan *customer servise* dan *teller* dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

c. Studi pustaka(*Library Research*)

Pengumpulan data dari pustaka dan sumber lain yang berkaitan dengan masalah pokok studi yang diteliti.



#### 4. Sumber Data

##### a. Data Primer

Yaitu data yang penulis peroleh langsung dari lapangan pada PT Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah mengenai kualitas pelayanan frontliner kepada nasabah. Data yang diperoleh seperti data, dan gambar.

##### b. Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh penulis melalui brosur-brosur, buku, surat edaran dan sumber lain yang digunakan sebagai data tambahan untuk mendukung penelitian ini. Data sekunder yang penulis dapat dari brosur pada Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi.

#### F. Sistematika Penelitian

Agar memudahkan pembaca dalam memahami Tugas Akhir ini, maka penulis menyusun secara sistematis mulai dari halaman judul sampai halaman penutup beserta kelengkapan lainnya. Secara keseluruhan bagian Tugas Akhir ini dibagi beberapa keseluruhan bab, yaitu :

**BAB I** : Merupakan bab pendahuluan yang menerapkan latar belakang, rumusan masalah, penjelasan judul, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan metode penelitian.

**BAB II** : Merupakan bab landasan teori yang membahas kajian penelitian yang berkaitan dengan upaya meningkatkan kualitas frontliner yang menjelaskan tentang pengertian kualitas pelayanan, tujuan kualitas pelayanan, dimensi kualitas

pelayanan, pengertian *frontliner*, jenis-jenis *frontliner* dan tugas serta tanggung jawab *frontliner*

- BAB III : Merupakan bab yang menjelaskan mengenai gambaran umum Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi yang akan menjelaskan tentang sejarah berdirinya Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi, struktur organisasi Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi, dan ruang lingkup usaha Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi.
- BAB IV : Pada Bab IV akan menjelaskan tentang upaya peningkatan kualitas *frontliner* pada Bank Nagari Kantor Cabang Pembantu Syariah Bukittinggi dengan penjabaran tentang jenis pelayanan yang diberikan *frontliner*, upaya meningkatkan kualitas *frontliner*.
- BAB V : Pada Bab ini akan memuat kesimpulan yang terdiri dari kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran dari penulis mengenai hasil dari penelitian yang dilakukan.