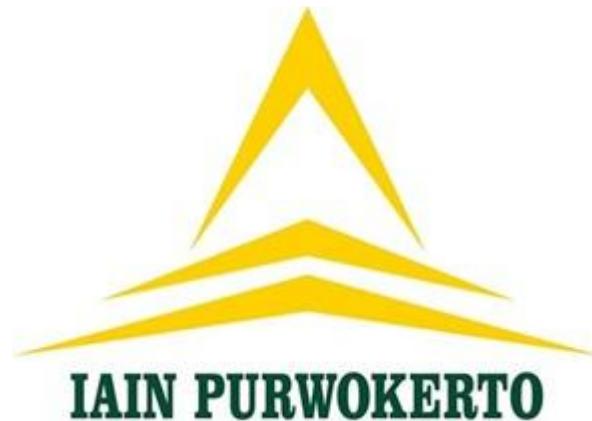


**MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA *FRONTLINER*  
SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN LOYALITAS  
DAN KEPERCAYAAN NASABAH  
DI BRI SYARIAH KCP KEBUMEN**



**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) IAIN Purwokerto  
untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya

**IAIN PURWOKERTO**

Oleh :

**FEBRI SAFITRI  
NIM : 1617203061**

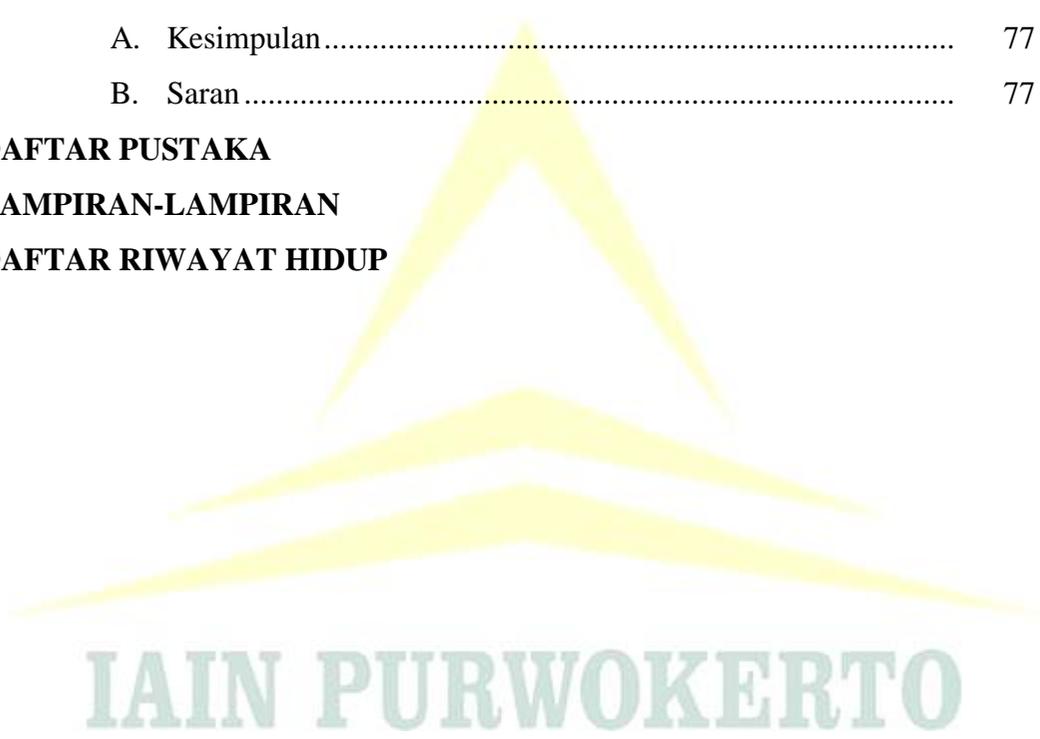
**PROGRAM DIPLOMA III  
MANAJEMEN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)  
PURWOKERTO  
2019**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>NOTA DINAS PEMBIMBING.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xx</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xxi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Metode Penelitian.....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
<b>A. Kajian Teori .....</b>	<b>11</b>
1. Pelayanan Prima .....	11
a. Pengertian Pelayanan Prima.....	11
b. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima .....	14
c. Standar Layanan Perbankan Syariah.....	15
d. Kualitas Pelayanan .....	16
e. Kepuasan Pelanggan .....	17
f. Metode Kepuasan Pelanggan .....	18

g. Menangani Keluhan Pelanggan .....	19
h. Penentu Kualitas Layanan.....	21
i. Strategi Pelayanan Prima .....	22
2. <i>Frontliner</i> .....	23
a. Pengertian <i>Frontliner</i> .....	23
b. <i>Customer Service</i> .....	25
c. <i>Teller</i> .....	28
d. <i>Security</i> .....	29
3. Loyalitas.....	30
a. Pengertian Loyalitas.....	30
b. Keuntungan Konsumen Loyal .....	30
c. Karakteristik Konsumen Loyal .....	31
d. Tahapan Menuju Konsumen Loyal.....	31
e. Loyalitas dan Siklus Pembelian .....	32
f. Strategi Meningkatkan dan Mempertahankan Loyalitas Konsumen.....	33
g. Model Konseptual Loyalitas Pelanggan .....	34
4. Kepercayaan .....	35
a. Pengertian Kepercayaan Konsumen .....	35
b. Manfaat Kepercayaan Konsumen .....	37
c. Karakteristik Kepercayaan Konsumen.....	38
d. Jenis Kepercayaan Konsumen .....	39
e. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Konsumen.....	40
f. Mengembangkan Kepercayaan Konsumen.....	41
g. Membangun kepercayaan .....	42
<b>B. Penelitian Terdahulu.....</b>	<b>43</b>
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
<b>A. Gambaran Umum BRI Syariah KCP Kebumen .....</b>	<b>46</b>
1. Sejarah Singkat .....	46
2. Visi dan Misi.....	47

3. Motto.....	48
4. Struktur Organisasi .....	48
<b>B. Produk-Produk BRI Syariah KCP Kebumen .....</b>	<b>52</b>
1. Produk Penghimpun Dana .....	52
2. Produk Penyalur Dana .....	58
<b>C. Analisis Manajemen Pelayanan Prima Frontliner Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas dan Kepercayaan Nasabah di BRI Syariah KCP Kebumen .....</b>	<b>68</b>
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	77
B. Saran .....	77
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	



**IAIN PURWOKERTO**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Peningkatan Jumlah Nasabah Dari Tahun 2014 Sampai 2018 .....	4
Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu .....	43
Tabel 3.1 Karakteristik, Fitur dan Biaya Produk Giro BRISyariah Ib.....	56
Tabel 3.2 Perbedaan Pembiayaan Mikro BRISyariah.....	63
Tabel 3.3 Transaksi Finansial .....	65



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual Loyalitas Pelanggan.....	34
Gambar 3.1 Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Kebumen .....	48



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Izin Observasi
- Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara di PT. BRI Syariah KCP Kebumen
- Lampiran 3 Data Nasabah di PT. BRI Syariah KCP Kebumen
- Lampiran 4 SOP Penampilan Karyawan BRI Syariah KCP Kebumen
- Lampiran 5 Slip Setoran dan Slip Penarikan
- Lampiran 6 Aplikasi Pembukaan Rekening Haji
- Lampiran 7 Surat Pernyataan Calon Jamaah Haji
- Lampiran 8 Formulir Perubahan Data Nasabah
- Lampiran 9 Formulir WIC
- Lampiran 10 Brosur Produk BRI Syariah
- Lampiran 11 Biodata Mahasiswa
- Lampiran 12 Blangko Bimbingan Tugas Akhir
- Lampiran 13 Surat Keterangan Lulus Ujian BTA dan PPI
- Lampiran 14 Sertifikat Bahasa
- Lampiran 15 Sertifikat Komputer
- Lampiran 16 Sertifikat Praktik Kerja Lapangan (PKL)

**IAIN PURWOKERTO**

**MANAJEMEN PELAYANAN PRIMA *FRONTLINER* SEBAGAI UPAYA  
MENINGKATKAN LOYALITAS DAN KEPERCAYAAN NASABAH  
DI BRI SYARIAH KCP KEBUMEN**

**FEBRI SAFITRI**  
**NIM. 1617203061**

Program Studi DIII Manajemen Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Purwokerto

**ABSTRAK**

Dalam perekonomian masyarakat saat ini tidak dapat terhindar dari adanya lembaga perbankan. Perbankan syariah *islamic* yaitu lembaga keuangan yang operasional dan berbagai produknya dikembangkan berdasarkan syariah islam, khususnya berkaitan pelarangan praktik riba, *maisir* (spekulasi), dan *gharar* (ketidakjelasan). Dalam perbankan *frontliner* berperan sangat penting dalam memberikan pelayanan prima, karena mereka menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan nasabah. BRI Syariah KCP Kebumen sebagai lembaga keuangan Syariah yang menerapkan pelayanan prima *frotliner* kepada nasabah. Dengan adanya pelayanan prima *frontliner* juga sangat mempengaruhi loyalitas dan kepercayaan nasabah

Penelitian ini merupakan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif dengan analisis deskriptif. Sedangkan pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode pengumpulan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen pelayanan prima *frontliner* yang diterapkan BRI Syariah KCP Kebumen sebagai upaya meningkatkan loyalitas dan kepercayaan nasabah yaitu dengan cara melayani nasabah dengan ketepatan waktu dan akurasi pelayanan, melayani nasabah dengan positif (*positive thinking*) dan logis, penampilan (*performance*) yang sopan dan serasi dalam hal penampilan fisik maupun non fisik, mencurahkan perhatian penuh kepada nasabah, mewujudkan kebutuhan nasabah, adanya apresiasi kepada nasabah agar terpuaskan serta loyalitas dan semakin percaya kepada perusahaan. Dengan adanya pelayanan prima *frontliner* yang diaplikasikan atau diterapkan di BRI Syariah KCP Kebumen berpengaruh terhadap kenaikan jumlah nasabah.

**Kata Kunci:** Pelayanan Prima, *Frontliner*, Loyalitas dan Kepercayaan Nasabah

# **FRONTLINER SERVICE EXCELLENCE MANAGEMENT AS AN EFFORT TO INCREASE LOYALTY AND TRUST IN BRI SYARIAH KCP KEBUMEN**

**FEBRI SAFITRI**  
**NIM. 1617203061**

**DIII Program Of Management of Islamic Banking**  
**Faculty of Economics and Islamic Business**  
**State Islamic Institute (IAIN) Purwokerto**

## **ABSTRACT**

In today's economy the community cannot avoid the existence of banking institutions. Islamic sharia banking is an operational financial institution and various products are developed based on Islamic sharia, specifically relating to the prohibition of usury practices, maisan (speculation), and gharar (obscurity). In frontliner banking plays a very important role in providing excellent service, because they are the spearhead in providing customer service. BRI Syariah KCP Kebumen as a Sharia financial institution that applies excellent frontliner services to customers. With the presence of excellent service frontliners also greatly affect customer loyalty and trust

This research is a study using qualitative methods with descriptive analysis. While data collection in this study uses the method of interviewing, observation and documentation.

The results of this study indicate that frontliner excellent service management applied by BRI Syariah KCP Kebumen as an effort to increase customer loyalty and trust by serving customers with timeliness and accuracy of services, serving customers positively (positive) and logical, appearance (performance) polite and harmonious in terms of physical and non-physical appearance, devoting full attention to customers, realizing customer needs, appreciation for customers to be satisfied and loyalty and increasingly trusting the company. With the presence of excellent frontliner services that are applied or applied in the BRI Syariah KCP Kebumen affect the increase in the number of customers.

**Keywords:** Excellent Service, Frontliner, Customer Loyalty and Trust

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Dalam perekonomian masyarakat saat ini tidak dapat terhindar dari adanya lembaga perbankan. Lembaga keuangan bank mempunyai peranan yang strategis dalam membangun suatu perekonomian negara. Bank diartikan sebagai modal yang ditransfer dari pemilik yang tidak dapat menggunakan dana tersebut menjadi keuntungan (*profitabilitas*) kepada pihak-pihak yang dapat menggunakan sehingga produktif bagi masyarakat banyak. Bank juga sebagai mediasi untuk investasi tanpa resiko dengan suku bunga yang bijak. Perbankan Syariah dalam istilah internasional dikenal dengan *Islamic Banking* atau *interest-free banking* yaitu lembaga keuangan yang operasional dan berbagai produknya dikembangkan berdasarkan syariah islam, khususnya berkaitan pelarangan praktik riba, *maisir* (spekulasi), dan *gharar* (ketidakjelasan).<sup>1</sup> Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lainnya dalam lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip syariat islam.<sup>2</sup>

Berdasarkan Pasal 4 ayat 1 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah. Lembaga Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 94 (selanjutnya disebut Undang-Undang Perbankan Syariah) bahwa bank umum konvensional yang juga melakukan kegiatan syariah disebut dengan Unit Usaha Syariah (UUS) dan Bank Syariah berfungsi juga sebagai lembaga intermediasi (*Intermediary Institution*), yaitu menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana-dana tersebut kepada masyarakat yang membutuhkannya dalam bentuk pembiayaan.

Bank Syariah merupakan salah satu aplikasi dari sistem ekonomi syariah islam yang merupakan bagian dari nilai-nilai dari ajaran islam mengatur bidang

---

<sup>1</sup> Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, (Yogyakarta: AMP YKPN, 2002), hal. 13

<sup>2</sup> Karnaen Perwataatmadja dan M. Syafe'i Antonio, *Apa dan Bagaimana Bank Islam*, (Yogyakarta: PT. Dana Bhakti Wakaf, 1997), hal. 1

perekonomian umat dan tidak terpisahkan dari aspek-aspek lain ajaran islam yang *komprehensif* dan *universal*. *Komprehensif* berarti ajaran islam merangkum seluruh aspek kehidupan, baik ritual maupun sosial kemasyarakatan yang bersifat *universal*. *Universal* bermakna bahwa syariah islam dapat diterapkan dalam setiap waktu dan tempat tanpa memandang ras, suku, golongan dan agama sesuai prinsip Islam sebagai “*rahmatan lil alamin*”. Ada empat prinsip utama dalam syariah yang senantiasa mendasari jaringan kerja perbankan dengan sistem syariah yaitu perbankan non riba, perniagaan halal dan tidak haram, keridhaan pihak-pihak dalam berkontrak, dan pengurusan dana yang amanah, jujur, dan bertanggung jawab.<sup>3</sup>

Industri perbankan merupakan industri jasa yang memiliki sifat padat karya (*labor intensive*) dan sekaligus padat ilmu (*knowledge intensive*). Pertumbuhan dan perluasan industri perbankan dewasa ini harus disertai dengan upaya yang sungguh-sungguh untuk menyiapkan tenaga staf dan pimpinan bank yang professional di setiap tingkat organisasi bank. Pada kemajuan teknologi seperti saat ini, perbankan lebih cenderung bersifat padat ilmu, sebab hanya dengan adanya petugas-petugas bank yang professional maka kualitas pelayanan bank akan dapat lebih ditingkatkan.

Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya. Pelayanan dan etika bank sangat penting karena dengan pelayanan dan etika yang baik dan benar akan menciptakan simpati, baik dari masyarakat maupun dari bank-bank saingan. Jika masyarakat simpati, akan menimbulkan kepercayaan sehingga pemasaran produk jasa bank itu akan lebih besar. Pelayanan dan etika juga merupakan daya penarik bagi calon nasabah untuk menjadi nasabah, serta tidak menimbulkan persaingan yang tidak sehat antar sesama bank.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup> Trisadini P. Usanti dan Abd. Shomad, *Transaksi Bank Syariah*, (Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013), hal. 3

<sup>4</sup> Drs. H. Malayu S.P. Hasibun, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2001), hal. 152-153

Dalam perbankan *frontliner* berperan sangat penting dalam memberikan pelayanan prima, karena mereka menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan nasabah. Pada awal nasabah berinteraksi dengan perusahaan bertemu dengan *frontliner* seperti *customer service*, *teller* dan *security*. Dalam melayani nasabah *frontliner* harus mampu memahami dan mengerti sifat-sifat yang berbeda, misalnya daerah asal, agama, pendidikan, pengalaman dan budaya. Secara umum setiap nasabah memiliki keinginan yang sama, ingin dipenuhi keinginan dan kebutuhan serta selalu ingin memperoleh perhatian yaitu nasabah dianggap sebagai raja, mau dipenuhi keinginan serta kebutuhannya, tidak mau didebatkan, tidak mau disinggung, nasabah mau diperhatikan.<sup>5</sup>

Untuk menjaga, meningkatkan kepercayaan nasabah maka bank perlu menjaga citra positif dimata masyarakat sehingga terwujud nasabah yang loyalitas terhadap bank tersebut. Citra ini dapat dibangun melalui kualitas produk, kualitas pelayanan, dan kualitas keamanan. Tanpa citra yang positif maka kepercayaan yang sedang dan akan dibangun tidak akan efektif.

Bank Rakyat Indonesia KCP Kebumen merupakan salah satu bank yang terletak dipusat Kota Kebumen dan Alun-Alun Kebumen merupakan lokasi yang tepat dan strategis. Nasabah tidak kesulitan untuk mengakses jalannya dan menjadi alasan utama nasabah memilih menggunakan jasa Bank Rakyat Indonesia KCP Kebumen. Tidak hanya lokasi, pelayanan prima yang diberikan *frontliner* Bank Rakyat Indonesia KCP Kebumen juga sangat mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan nasabah. Pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* di Bank Rakyat Indonesia KCP Kebumen semua penting.

Berdasarkan data dari BRI Syariah KCP Kebumen, berikut penulis sajikan data jumlah nasabah Bank Rakyat Indonesia KCP Kebumen selama 5 tahun terakhir.

---

<sup>5</sup> Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), hal. 211

**Tabel 1.1 Jumlah Nasabah Dari Tahun 2014-2018<sup>6</sup>**

<b>NO</b>	<b>TAHUN</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>%</b>
1	2014	7.409	74,09
2	2015	7.820	78,20
3	2016	8.336	83,36
4	2017	8.821	88,21
5	2018	9.335	93,35
<b>JUMLAH</b>		<b>41.721</b>	<b>417,21</b>

Berdasarkan data di atas menunjukkan bahwa jumlah nasabah mengalami perkembangan dari tahun 2014-2018. Para nasabah BRI Syariah KCP Kebumen semuanya dikategorikan sebagai nasabah yang loyal. Dengan demikian pelayanan yang diberikan oleh BRI Syariah KCP Kebumen sudah prima. Apabila pelayanan yang diberikan kepada nasabah tidak prima, memungkinkan nasabah akan merasa kecewa dan nasabah tidak terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan. Hal tersebut menimbulkan citra yang negatif. Untuk mengantisipasi hal tersebut maka Bank Rakyat Indonesia KCP Kebumen perlu adanya manajemen pelayanan prima oleh *frontliner* supaya nasabah terpuaskan memberikan kepercayaan dan hal tersebut menjadikan nasabah loyalitas.

Berdasarkan pemaparan di atas, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam bagaimana peran pelayanan prima *frontliner* dapat membangun loyalitas dan kepercayaan nasabah. Maka melalui Tugas Akhir ini penulis mengambil judul **“Manajemen Pelayanan Prima *Frontliner* Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas dan Kepercayaan Nasabah di BRI Syariah KCP Kebumen”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Perumusan masalah dalam penelitian ini dimaksudkan untuk dijadikan pedoman bagi penulis secara cermat dan tepat sesuai dengan prinsip-prinsip suatu penelitian yang ilmiah. Dengan perumusan masalah diharapkan dapat mengetahui

---

<sup>6</sup> Wawancara dengan Muchtarul Anam (*Customer Service* di BRI Syariah KCP Kebumen) pada 31 Januari 2019

obyek-obyek yang diteliti, serta bertujuan agar penulisan dan ruang lingkup penelitian uraiannya terbatas dan terarah pada hal-hal yang ada hubungannya dengan masalah yang diteliti. Untuk memudahkan pembahasan masalah dan pemahamannya, maka penulis merumuskan permasalahannya sebagai berikut: “Bagaimana Manajemen Pelayanan Prima *Frontliner* Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas dan Kepercayaan Nasabah di BRI Syariah KCP Kebumen?”.

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan penulisan laporan Tugas Akhir adalah untuk mengetahui bagaimana manajemen pelayanan prima *frontliner* sebagai upaya meningkatkan loyalitas dan kepercayaan nasabah di BRI Syariah KCP Kebumen. Dalam hal ini, penulis mencoba untuk menganalisis antara teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan praktek yang terjadi di lembaga keuangan perbankan syariah, yaitu dengan melakukan observasi secara langsung di Bank BRI Syariah KCP Kebumen. Selain itu juga dapat menambah pengetahuan khususnya untuk penulis sendiri dan atau untuk pembaca pada umumnya.

### D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Penulis
  - a. Menambah wawasan dan pengalaman penulis agar dapat mengembangkan ilmu yang telah diperoleh selama mengikuti perkuliahan di IAIN Purwokerto Jurusan Manajemen Perbankan Syariah.
  - b. Mengetahui bagaiman penerapan ilmu yang diperoleh di IAIN Purwokerto pada realitanya yang terjadi di lapangan.
  - c. Sebagai syarat untuk meraih gelar Ahli Madya pada Program Diploma III Manajemen Perbankan Syariah.
2. Bagi BRI Syariah KCP Kebumen

Dari penelitian ini, diharapkan dapat berguna sebagai bahan pertimbangan dan dijadikan sebagai salah satu masukan bagi BRI Syariah KCP Kebumen dalam pengembalian keputusan atau kebijakan.

### 3. Bagi Perguruan Tinggi

- a. Untuk menambah perbendaharaan ilmiah di perpustakaan IAIN Purwokerto.
- b. Sebagai bahan referensi bagi pihak lain yang ingin mengangkat permasalahan yang sama.

## E. Metode Penelitian

Metode atau metodologi merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu dengan data, tujuan, kegunaan, cara ilmiah yaitu rasional, empiris, dan sistematis.<sup>7</sup>

### 1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan, karena dalam penelitian ini peneliti turun langsung ke tempat penelitian, dengan subyek penelitian BRI Syariah KCP Kebumen. Penelitian lapangan dianggap sebagai pendekatan luas dalam penelitian kualitatif atau metode untuk mengumpulkan data kualitatif.<sup>8</sup>

### 2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dan waktu pelaksanaan penelitian yang dilakukan penulis bersamaan dengan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) Prodi Diploma III (DIII) Manajemen Perbankan Syariah yaitu bertempat di BRI Syariah KCP Kebumen yang beralamatkan di Jl. Ahmad Yani No. 37, Indrakila, Kebumen, Jawa Tengah 54311, yang dilaksanakan mulai hari Senin, 7 Januari 2019 sampai dengan tanggal 15 Februari 2019.

### 3. Subyek dan Objek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini adalah BRI Syariah KCP Kebumen. Sedangkan obyek dalam penelitian ini adalah manajemen pelayanan prima *frontliner* sebagai upaya meningkatkan loyalitas dan kepercayaan nasabah yang dilaksanakan di BRI Syariah KCP Kebumen.

---

<sup>7</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hal. 2

<sup>8</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hal. 205-206

#### 4. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian:

##### a. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumber data oleh peneliti dengan tujuan tertentu. Dalam hal ini data diperoleh dari wawancara dengan *customer service*, *teller*, *security* dan *Branch Officer Supervisor* di BRI Syariah KCP Kebumen terkait Manajemen Pelayanan Prima *Frontliner* Sebagai Upaya Meningkatkan Loyalitas dan Kepercayaan Nasabah di BRI Syariah KCP Kebumen.

##### b. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian (penulis) dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini biasanya diperoleh dari perpustakaan atau dari laporan-laporan penelitian terdahulu. Sumber data sekunder diperoleh peneliti melalui laporan-laporan yang dikeluarkan BRI Syariah KCP Kebumen dan hasil foto-foto serta dokumentasi yang diperoleh dari literatur perpustakaan, seperti buku-buku, majalah, koran, serta sumber lainnya yang merupakan data tambahan yang berkaitan dengan materi pada penelitian ini yaitu data/informasi produk-produk di BRI Syariah KCP Kebumen diantaranya produk penghimpun dana, produk penyalur dana, layanan jasa.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

##### a. Teknik Observasi

Teknik observasi yaitu pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Observasi sebagai alat pengumpulan data banyak digunakan untuk mengukur tingkah laku ataupun proses terjadinya suatu kegiatan yang dapat diamati, baik dalam situasi sebenarnya maupun dalam situasi buatan. Teknik ini dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

Observasi yang dilakukan penulis yaitu, penulis terjun langsung ke lapangan, yakni Bank Rakyat Indonesia KCP Kebumen untuk

mendapatkan informasi langsung, khususnya tentang manajemen pelayanan prima *frontliner* sebagai upaya meningkatkan loyalitas dan kepercayaan nasabah di BRI Syariah KCP Kebumen.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan interview pada satu atau beberapa orang yang bersangkutan. Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil.<sup>9</sup>

Dalam penelitian ini, penulis melakukan wawancara kepada beberapa karyawan BRI Syariah KCP Kebumen, baik secara terstruktur maupun tidak terstruktur. Serta mewawancarai nasabah guna mengetahui tingkat loyalitas dan kepercayaan nasabah dalam pelayanan yang diberikan oleh Bank Rakyat Indonesia KCP Kebumen.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan kategorisasi dan klasifikasi bahan-bahan tertulis yang berhubungan dengan masalah penelitian, baik dari sumber dokumen maupun buku-buku, koran, majalah dan lain-lain.

Peneliti menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian berupa bukti-bukti yang riil. Seperti dokumen-dokumen resmi, formulir-formulir, brosur, arsip-arsip, buku-buku, dan lainnya yang dimiliki oleh Bank Rakyat Indonesia KCP Kebumen. Dokumen-dokumen di atas berfungsi untuk mendukung informasi-informasi yang diperlukan atau tambahan referensi guna penyusunan laporan Tugas Akhir ini.

6. Teknis Analisis Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan

---

<sup>9</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), hal. 137

data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang dari perilaku diamati.<sup>10</sup> Penelitian deskriptif yaitu data yang dikumpulkan adalah kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka, dengan demikian laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data yang memberikan gambaran penyajian laporan tersebut.<sup>11</sup> Dengan metode ini peneliti akan mendeskripsikan manajemen pelayanan prima *frontliner* sebagai upaya meningkatkan loyalitas dan kepercayaan nasabah.

Adapun metode penelitian yang digunakan adalah model penelitian Miles dan Huberman yaitu berupa data *reduction*, data *display*, dan data *conclusion drawing/verification*.

a. Data *Reduction* (Reduksi Data)<sup>12</sup>

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

Dalam mereduksi data penelitian, peneliti mengumpulkan data tentang manajemen pelayanan prima *frontliner* sebagai upaya meningkatkan loyalitas dan kepercayaan nasabah. Data yang diperoleh berupa catatan observasi, dokumentasi kegiatan dan hasil wawancara, kemudian penyusun memilih data yang penting untuk digunakan peneliti selanjutnya.

b. Data *Display* (Penyajian Data)<sup>13</sup>

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, began, hubungan antara kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk

---

<sup>10</sup> Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2014), hal. 4

<sup>11</sup> *Ibid*, hal. 11

<sup>12</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kualitatif Dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2015), hal. 247

<sup>13</sup> *Ibid*, hal. 249

memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah difahami.

c. *Conclusion Drawing/Verification*

Dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dengan demikian kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.<sup>14</sup>

IAIN PURWOKERTO

---

<sup>14</sup> *Ibid*, hal. 252-253

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Manajemen pelayanan prima yang diaplikasikan atau diterapkan di BRI Syariah KCP Kebumen sudah sesuai SOP (Standar Operasional Prosedur) perusahaan dan sesuai dengan konsep pelayanan prima berdasarkan pada A6, yaitu *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), *Accountability* (tanggungjawab). Sistem strategi yang digunakan BRI Syariah KCP Kebumen pada pelayanan prima *frontliner* dalam upaya meningkatkan loyalitas dan kepercayaan nasabah yaitu dengan ketepatan waktu dan akurasi pelayanan, melayani nasabah dengan positif (*positive thinking*) dan logis, penampilan (*performance*) yang sopan dan serasi dalam hal penampilan fisik maupun non fisik, mencurahkan perhatian penuh kepada nasabah, mewujudkan kebutuhan nasabah, adanya apresiasi kepada nasabah agar terpuaskan serta loyalitas dan semakin percaya kepada perusahaan. Dengan adanya pelayanan prima *frontliner* yang diaplikasikan atau diterapkan oleh BRI Syariah KCP Kebumen sangat berpengaruh terhadap kenaikan jumlah nasabah.

#### **B. Saran**

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan diatas, penulis dapat mengemukakan saran sebagai berikut:

##### **1. Bagi Praktisi**

Bagi karyawan BRI Syariah KCP Kebumen terus tingkatkan kekompakan antar karyawan agar selalu terciptanya hubungan yang harmonis dan selaras. Khususnya bagian *frontliner* sebagai orang terdepan dijumpai nasabah yang melayani dengan prima agar selalu menjaga hubungan baik dengan nasabah karena kepuasan nasabah merupakan kepuasan bagi pihak bank. Hal tersebut membuat nasabah semakin percaya kepada bank. Adanya kepercayaan nasabah maka akan semakin loyal terhadap pihak bank.

## 2. Bagi Akademisi

Untuk peneliti selanjutnya agar lebih banyak meneliti mengenai pelayanan syariah terutama pada bagian pelayanan yang tidak hanya pada bagian *frontliner*.



## DAFTAR PUSTAKA

- Amelia Yulinsa. 2014. *Analisis Pelayanan Prima Terhadap Nasabah di BRI Syariah KCP Cipulir*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Antonio, Muhammad Syafi'I, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press, 2001.
- Gidion Adi Nugraha. 2016. *Manajemen Pelayanan Prima (service excellence) di PT. BPRS Khasanah Ummat Tambak Sari, Banyumas*. IAIN Purwokerto.
- Hasan Ali, *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia Indonesia, 2010.
- Hasibuan Malayu S.P, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2001.
- Hasibuan Malayu S.P, *Dasar-Dasar Perbankan*, Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Juni Donni Priansa, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*, Jakarta: Prenada Media Group, 2008.
- Kasmir, *Pemasaran Bank*. Jakarta: Prenada Media Group, 2005.
- Laras Ayu Wulandari. 2017. *Strategi Pelayanan Prima Guna Mencapai Kepuasan Nasabah Oleh Customer Service di BNI Syari'ah Purwokerto*. IAIN Purwokerto.
- Moh. Mulki Fathuloh. 2017. *Strategi pelayanan prima dalam upaya menghimpun dana pada produk deposito mudharabah di BPRS Buana Mitra Perwira Purbalingga*. IAIN Purwokerto.
- Moleong, Lexy J. *Metedologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2014.
- Muhammad, *Manajemen Bank Syari'ah*, Yogyakarta: SEKOLAH TINGGI ILMU YKPN, 2011.
- Muhammad, *Manajemen Bank Syariah*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada, 2014.

Priansa, Donni Juni, *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*, Bandung: ALFABETA, 2017.

Rangkuti Freddy, *Customer Care Excellence*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2017.

Rizka Ashari. 2016. *Penerapan Pelayanan Prima Oleh Frontliner Dalam Upaya Menjaga Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Purwokerto*. IAIN Purwokerto.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: ALFABETA, 2018.

Sumarni Murti, *Manajemen Pemasaran Bank*, Yogyakarta: Liberty, 2002.

Tjiptono Fandy, *Service Management Mewujudkan layanan Prima*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET, 2012.

Trima Evantoro. 2016. *Strategi Pelayanan Prima dalam Upaya Menghimpun Dana pada Produk Deposito Mudharabah di Bank BRI Syariah KC Purwokerto*. IAIN Purwokerto.

Usanti Trisadi P, Abd Shomad, *Transaksi Bank Syariah*, Jakarta: PT Bumi Aksara, 2013.

Wisundari Heria, *Excellence Service*, Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama, 2017.

<http://www.brisyariah.co.id> Diakses Pada Tanggal 17 Februari 2019

[Tri Rahayu, Analisis Kualitas Pelayanan Frontliner pada Nasabah PT Bank Syariah KC Panorama Bengkulu, \*Jurnal Professional FIS Unived\*, \(Online\), Vol. 5, No. 1, <https://jurnal.unived.ac.id/index.php/prof/article/view/712>, 2018. \(Diakses Pada 1 April 2019\)](#)