

**PERAN PELAYANAN *FRONT LINER* PADA BANK BTN
KC.SYARIAH MEDAN**

SKRIPSI MINOR

Oleh :

DWI RIZKI ANJASMARA
NIM. 0504161035

Program Studi
DIII PERBANKAN SYARIAH



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**

**PERAN PELAYANAN *FRONT LINER* PADA BANK BTN
KC.SYARIAH MEDAN**

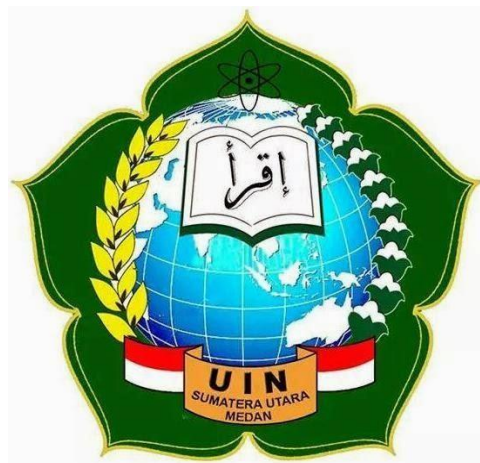
Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas
Islam Negeri Sumatera Utara Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk
Memperoleh Gelar Ahli Madya (D-III) Pada Program Studi
D-III Perbankan Syariah

Oleh :

DWI RIZKI ANJASMARA

NIM. 0504161035

Program Studi
DIII PERBANKAN SYARIAH



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2020**

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi Minor Berjudul:

**PERAN PELAYANAN *FRONT LINER* PADA BANK BTN KC.SYARIAH
MEDAN**

Dapat Disetujui Sebagai salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh Ahli Madya
(D-III) Pada Program Studi D-III Perbankan Syariah
Medan, 24 September 2020

Diketahui,

Pembimbing

an. Ketua Program Studi
D-III Perbankan Syariah



Dr. Kamilah, SE, Ak, MSi, CA
NIP. 197910232008012014



Aliyudin Abdul R, Lc, MA
NIP. 196506282003021001

Skripsi minor ini berjudul “**PERAN PELAYANAN *FRONT LINER* PADA BANK BTN KC.SYARIAH MEDAN**” telah di uji dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan, pada tanggal 24 September 2020. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Ahli Madya (D-III) pada Program Studi D-III Perbankan Syariah.

Medan, 24 September 2020

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi Minor
Program Studi D-III Perbankan Syariah
UINSU Medan

Ketua,



Aliyuddin Abdul R. Lc. MA
NIP. 196506282003021001

Sekretaris,



Dr. Kamilah, SE. Ak, MSi, CA
NIP. 197910232008012014

Anggota,

Penguji I



Dr. Kamilah, SE. Ak, MSi, CA
NIP. 197910232008012014

Penguji II



Tri Inda Fadhila Rahma, M.E.I
NIP. 197601262003122003

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN-SU Medan

Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag
NIP. 197604232003121002

IKHTISAR

Skripsi minor ini berjudul “**Peran Pelayanan *Front Liner* Pada Bank BTN KC. Syariah Medan**” atas nama Dwi Rizki Anjasmara. Di bawah bimbingan Pembimbing Ibu Dr. Kamilah, SE. Ak, MSi, CA

Front liner mempunyai tugas utama yaitu memberikan pelayanan yang baik serta membina hubungan baik dengan nasabah, oleh karena itu Bank BTN KC. Syariah Medan membuat strategi khusus agar nasabah merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh *front liner*. Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah bagaimana peran dari pelayanan yang diberikan oleh *front liner* serta kendala dan solusi dalam menangani nasabah yang merasa kurang puas dalam pelayanan yang diberikann oleh *front liner* Bank BTN KC. Syariah Medan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan data kualitatif degan menganalisis kedian yang terjadi dilapangan serta melakukan wawancara dengan salah satu nasabah pada Bank BTN KC. Syariahh Medan. Secara keseluruhan dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah peran pelayanan *front liner* kepada nasabah yang dilakukan oleh karyawan Bank BTN KC. Syariah Medan dengan menerapkan beberapa cara yaitu, dengan bersikap ramah, mengucapkan salam, komunikatif dan perhatian yang selalu diperlihatkan kepada setiap nasabah. Dan beberapa kendala yang dihadapi oleh *front liner* Bank BTN KC. Syariah Medan ialah diharapkan cepat tanggap terhadap kebutuhan nasabah, cepat dalam memberikan respon terhadap permintaan nasabah, dan melayani dengan ramah dan memuaskan bagi nasabah terlebih lagi jumlah *teller* yang hanya satu orang serta jumlah kantor cabang yang masih minim yaitu 2 unit kantor cabang di kota medan. Dengan demikian berdasarkan hasil pennelitian ini diharapkan kepada *front liner* Bank BTN KC. Syariah Medan dapat mempertahankan dan menngkatkan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada setiap nasabah Bank BTN KC. Syariah Medan.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Alhamdulillah, puji dan syukur penulis ucapkan atas khadirat Allah SWT, karena atas berkat rahmat dan hidayahnya penulis mampu menyelesaikan skripsi minor ini, serta sholawat beriring salam tak lupa pula dihadiahkan kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW, yang telah membawa petunjuk, ilmu dan pengetahuan kepada ummatnya di dunia ini.

Skripsi ini berjudul **“Peran Pelayanan *Front Liner* Pada Bank BTN KC. Syariah Medan”**. Penulisan skripsi minor ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya D-III Perbankan Syariah di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Dalam penyusunan skripsi minor ini, penulis juga tidak luput dari berbagai masalah dan menyadari sepenuhnya bahwa keberhasilan yang diperoleh bukanlah semata-mata hasil usaha penulis sendiri, melainkan berkat bantuan, dorongan, bimbingan, dan pengarahan yang tiada ternilai harganya dari pihak lain, yakni ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Ayahanda Prof. Dr. Syahrin Harahap, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Muhammad Yafiz, M.Ag, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Bapak Aliyuddin Abdul R, Lc, MA selaku Ketua Jurusan D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dan Ibu Dr. Kamilah, SE. Ak, MSi, CA selaku Sekretaris Jurusan D-III Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan yang telah diberikan kepada saya (penulis) dan semoga skripsi minor ini dapat bermanfaat untuk kedepannya.

Medan, 07 September 2020

Dwi Rizki Aniasmara
NIM. 0504161035

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
PERSETUJUAN	ii
IKHTISAR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Metode Penelitian	5
F. Sistematika Penulisan	6
BAB II LANDASAN TEORITIS	
A. Pelayanan (<i>Service</i>) <i>Frontliner</i>	7
B. <i>Front liner</i> (<i>Customer Service, Teller, Security</i>)	14
C. Nasabah.....	19
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	
A. Sejarah Singkat Bank BTN KC. Syariah Medan.....	20
B. Logo Bank KC. Syariah Medan	22
C. Visi dan Misi Bank BTN KC. Syariah Medan	23
D. Struktur Organisasi Bank BTN KC. Syariah Medan.....	24
E. Budaya Kerja Bank BTN KC. Syariah Medan.....	25
F. Ruang Lingkup Bidang Usaha Bank BTN KC. Syariah Medan	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Standar Pelayanan <i>front liner</i> Bank BTN KC. Syariah Medan	30
B. Defenisi Operasional Pelayanan <i>Front liner</i>	33
C. Kendala pelayanan <i>front liner</i>	35
D. Pembahasan dan hasil penelitian	36
E. Kepuasan nasabah terhadap pelayanan <i>front liner</i>	43

BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	44
B. Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	46
RIWAYAT HIDUP	47

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
4.1 Standard Pelayanan <i>Customer Service</i>	37
4.2 Standard Pelayanan <i>Teller</i>	49
4.2 Standard Pelayanan <i>Security</i>	41

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
3.1 Logo Bank BTN KC. Syariah Medan.....	22

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perbankan merupakan institusi kepercayaan, disamping melakukan kegiatan penghimpunan dana dan penyaluran dana, bank juga memberikan penawaran jasa perbankan lainnya, antara lain jasa layanan guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan merupakan salah satu upaya bank agar selalu diminati dan diingat oleh nasabahnya, pelayanan terbaik atas semua permasalahan nasabah dan pemenuhan semua kebutuhan nasabah pada bank dilakukan oleh frontliner.

Sebagai lembaga keuangan bank syariah mempunyai fungsi sebagai perantara antara masyarakat yang kelebihan dana dengan masyarakat yang membutuhkan dana, masyarakat yang kelebihan dana dapat menjadikan bank sebagai tempat untuk mengamankan uang yang dimilikinya dengan cara menitipkan uang tersebut dalam bentuk tabungan, giro maupun deposit. Sedangkan masyarakat yang membutuhkan dana untuk suatu kebutuhan ekonomi, baik konsumsi, investasi maupun produksi dapat pula menggunakan jasa pembiayaan dengan perhitungan margin dan bagi hasil. Namun untuk menjalankan operasional dan fungsinya sebagai lembaga keuangan, bank syariah berpedoman pada syari'at Islam Al Qur'an dan Hadist.

Dalam kondisi persaingan yang ketat saat ini, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang pelayanan adalah kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing, dan menguasai pangsa pasar.¹ Kepuasan dan ketidakpuasan nasabah akan mempengaruhi sikap nasabah terhadap produk dan perusahaan. Apabila nasabah merasa puas, maka nasabah akan merasa diuntungkan di perusahaan tersebut dan nasabah akan dikatakan nasabah yang loyal terhadap pemilihan produk yang sesuai dengan apa yang di inginkan. Sebaliknya apabila nasabah yang merasa tidak puas,

¹Thio, S. 2001. *Membangun Service Quality untuk mencapai Kepuasan Konsumen di Industri Hospitality*. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 3, No. 1, Maret 2001: h. 61 – 71

maka nasabah tersebut tidak akan melakukan pemilihan produk, dan bahkan akan mengatakan hal-hal yang bersifat negatif tentang produk tersebut. Dalam hal ini nasabah tersebut dikatakan nasabah yang tidak loyal atau tidak puas pada perusahaan.²

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Kepuasan pelanggan dalam bidang jasa merupakan elemen penting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam menghadapi persaingan. Dalam perbankan masalah kualitas pelayanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan sebuah bisnis khususnya bank syariah yang telah menjadi tempat menghimpun dan menyalurkan dana bagi masyarakat yang mempunyai misis berlandaskan pada keadilan, kejujuran, kemanfaatan, kebersamaan yang sesuai dengan prinsip syariah.³

Pelayanan dan kepuasan pelanggan berkaitan erat, pelayanan memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Pada prinsipnya, pelayanan yang baik harus diberikan oleh semua unsur yang terlibat. Semua harus mau dan mampu memberikan pelayanan yang sama. Masing-masing harus saling mendukung sehingga pelayanan yang diberikan dalam rangka memberikan yang terbaik kepada nasabah dapat optimal, mendorong para banker untuk lebih inovatif, dalam melakukan berbagai perubahan peningkatan pelayanan yang lebih terarah kepada kepuasan nasabah.

²Bob Waworuntu, *Dasar-dasar Keterampilan Melayani Nasabah Bank*, (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 1997), h. 8

³ Andri Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta : kencana, 2009), h.25

Pada Bank BTN KC. Syariah Medan, peranan *frontliner* sangat penting karena merekalah nantinya yang akan menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah sehingga nasabah tersebut merasa puas dan terdorong untuk menjadi nasabah yang loyal. *Frontliner* adalah petugas yang berhadapan langsung dengan nasabah. *Frontliner* terdiri dari beberapa petugas kerja pada bank syariah yaitu *customer service, teller dan security*.⁴

Untuk dapat melakukan tugas utama dengan baik, petugas *frontliner* perlu dibekali kemampuan dan keterampilan untuk melayani yaitu tentang dasar-dasar pelayanan agar nasabah yang dilayani semakin merasa puas. Pembekalan perlu diberikan mulai dari penampilan luar (fisik), kemudian ditambah pembekalan dari dalam pribadi manusia itu sendiri.

Loyalitas merupakan komitmen pelanggan bertahan secara mendalam untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten dimasa yang akan datang meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku pada pelanggan. Loyalitas pelanggan salah satunya dipengaruhi oleh kualitas petugas *frontliner*. Dengan adanya kualitas petugas *frontliner* yang berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, maka berpengaruh juga terhadap peningkatan bank itu sendiri.

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan selama menjadi nasabah, beberapa kali terjadi pelayanan yang kurang memuaskan dan tidak sesuai keinginan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* sehingga nasabah merasa tidak puas dan kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh *frontliner*, seperti lambatnya proses transaksi dan jumlah *teller* yang hanya berjumlah satu orang, dengan berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“PERAN PELAYANAN FRONTLINER PADA BANK BTN KC. SYARIAH MEDAN”**.

⁴ J. Supranto, Etika dan Karakteristik Nasabah, (Jakarta : bumi aksara, 2005), h. 15

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka penulis melihat adanya beberapa permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam bentuk pertanyaan sebagai berikut:

1. Bagaimana peran *frontliner* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah pada Bank BTN KC. Syariah Medan?
2. Apa saja kendala yang dihadapi *frontliner* Bank BTN KC. Syariah Medan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran *frontliner* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah pada Bank BTN KC. Syariah Medan.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi *frontliner* Bank BTN KC. Syariah Medan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembacanya, baik bagi pihak perbankan, pihak peneliti, ataupun pihak akademisi. Dan manfaat penelitian tersebut terurai sebagai berikut:

1. Bagi Perbankan: Memberikan informasi bagi Bank BTN KC. Syariah Medan mengenai pelayanan yang diberikan *frontliner* kepada nasabah.
2. Bagi Peneliti: Sebagai media untuk mengaplikasikan kemampuan yang dimiliki secara teoritis dan menambah wawasan mengenai kualitas pelayanan jasa perbankan syariah.
3. Bagi Akademisi: Dapat memberikan tambahan wawasan dan sebagai referensi dalam bidang operasi mengenai kualitas pelayanan jasa *frontliner* pada perbankan syariah serta untuk memperkuat penelitian sebelumnya berkenaan dengan pelayanan *frontliner* pada Bank BTN KC. Syariah Medan.

E. Metode Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif yaitu pendekatan penelitian yang menggambarkan dan membahas keadaan objek yang diteliti berdasarkan fakta yang disertai suatu analisis.

2. Jenis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan data primer. Data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari pimpinan Bank BTN KC. Syariah Medan serta pengamatan terhadap beberapa nasabah yang telah melakukan transaksi pada Bank BTN KC. Syariah Medan.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini ialah dengan teknik observasi yang diperoleh dari pengamatan. Dari teknik observasi ini penulis melakukan observasi langsung terhadap kegiatan operasional yang ada pada Bank BTN KC.. Syariah Medan terkhusus pada bagian *frontliner*.

4. Sumber Data

a. Wawancara: wawancara adalah Tanya jawab lisan antara dua orang atau lebih secara langsung mendapatkan data yang diperlukan. Wawancara disini dilakukan dengan pengumpulan data dan mengajukan pertanyaan-pertanyaan dengan mewawancarai nasabah yang melakukan transaksi pada Bank BTN KC. Syariah Medan.

b. Observasi: observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis dan merupakan bagian dari proses pengamatan dan ingatan.

5. Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan data reduksi, data sajian dan menyimpulkan. Dimana sesuai dengan tipe penelitian, yaitu deskriptif kualitatif, maka setelah data yang terkumpul, proses selanjutnya adalah menyederhanakan data yang diperoleh kedalam bentuk yang mudah

dibaca dan dipahami yang pada hakekatnya adalah upaya peneliti untuk mencari jawaban atas permasalahan yang telah dirumuskan. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif, artinya dari data yang diperoleh dilakukan pemaparan secara mendalam. Data yang dianalisis serinci mungkin sehingga dapat diperoleh kesimpulan yang memadai yang bisa digeneralisasikan.

F. Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Landasan Teori

Dalam bab ini berisi tentang Defenisi pelayanan, konsep pelayanan prima, indicator kualitas pelayanan, pelayanan menurut perspektif islam, pengertian front liner pengertian nasabah dan sifat-sifat nasabah.

BAB III Gambaran Umum Perusahaan

Dalam bab ini berisi tentang Gambaran umum perusahaan, sejarah singkat Bank BTN KC. Syariah Medan, logo Bank BTN KC. Syariah Medan, visi dan misi Bank BTN KC. Syariah Medan, struktur organisasi Bank BTN KC. Syariah Medan, budaya kerja Bank BTN KC. Syariah Medan dan ruang lingkup bidang usaha Bank BTN KC. Syariah Medan.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini menguraikan pembahasan dan penelitian dari Standar pelayanan *front liner*, Defenisi operasional pelayanan *front liner*, kendala pelayanan *front liner*, kepuasan nasabah terhadap pelayanan *front liner*.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran yang merupakan bagian inti dari keseluruhan hasil pembahasan pada penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini akan melampirkan sumber-sumber berupa buku maupun situs internet yang telah dijadikan bahan rujukan dalam skripsi ini.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pelayanan (*Service*) *Frontliner*

1. Defnisi Pelayanan (*Service*)

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasanya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun dilayani. Pelayanan juga diartikan sebagai suatu pemberian jasa dari suatu pihak ke[ihak lainnya. pelaynan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tama, adil, cepat, tepat dan dengan etika yang baiksehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.¹

Berdasarkan beberapa defenisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan ialah segala kegiatan atau tindakan yang mengandung manfaat yang ditawarkan oleh pihak lain yang pada dasarnya bersifat *Intangibles* serta tidak mengakibatkan kepemilikan. Sedangkan pelayanan atau jasa dapat didefinisikan sebagai proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangibile* yang biasanya terjadi pada interaksi antar pelanggan dan karyawan saja atau sumber daya fisik atau barang penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi atas permasalahan pelanggan. Menurut Rambat Lupiyoadi, jasa atau pelayanan merupakan semua aktifitas ekonomi yang hasilnya bukan merupakan produk dalam bentuk fisik atau kontruksi yang biasanya dikonsumsi pada saat yang sama dengan waktu yang dihasilkan dan memberikan nilai tambah seperti kenyamanan, kesenangan, kesehatan atas pemecahan masalah yang dihadapi konsumen.²

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan pada pelanggan atau nasabah, tidak dapat dipungkiri bahwa hampir semua jenis produk yang ditawarkan

¹ Malayu, Manajemen *Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Bumi Aksara, 2020, h. 153

² Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran jasa: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h.5

memerlukan pelayanan dari karyawan perusahaan. Hanya saja pelayanan yang diberikan terkadang berbentuk langsung atau tidak langsung. Untuk produk bank ada yang memerlukan layanan langsung seperti penyetoran uang tunai atau produk lain. Dalam pelayanan tersebut ada yang memerlukan penjelasan, baik sekedar atau secara rinci. Seorang karyawan bank dituntut untuk memberikan pelayanan yang dapat memuaskan nasabah, seorang petugas harus memiliki dasar-dasar pelayanan yang kokoh seperti etika pelayanan, pengenalan produk dan dasar-dasar lainnya. pelayanan yang diberikan akan berkualitas jika setiap karyawan dibekali pengetahuan tentang dasar-dasar pelayanan yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang akan dihadapinya, termasuk kemampuannya dalam menguasai pengetahuan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan dan produk yang ditawarkan.³

Suatu produk baik barang maupun jasa dikatakan berkualitas apabila produk tersebut dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Berdasarkan perspektif pelanggan, pelayanan lebih dilihat sebagai pengalaman berupa transaksi inti dan pengalaman personal yang proporsinya beda-beda (*moment of truth*) antara output jasa, serta kontribusi dengan berbeda pengalaman masing-masing pelanggan (individu).

Pelayanan atau jasa yang diberikan kepada pelanggan memiliki 4 karakteristik, seperti yang dikemukakan oleh Kotler sebagai berikut:

a. Tidak berwujud (*Intangibility*)

Artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasakan, diraba, didengar atau dicium sebelum membeli. Maksudnya hanya orang yang menggunakan jasa tersebut yang mampu merasakan, sedangkan orang yang tidak menggunakan jasa tersebut hanya bisa menduga berdasarkan harga, orang atau peralatan yang bisa dilihatnya namun tidak mampu dirasakannya.

³ *Ibid*, h.134

b. Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*)

Artinya jasa tergantung pada siapa yang memberikan, kapan, dimana dan bagaimana jasa itu diberikan. Maksudnya jasa hanya dapat bernilai apabila terjadi interaksi antara penyedia dengan pelanggan yang juga merupakan fitur paling khusus dalam pemasaran jasa.

c. Mudah berubah (*Variability*)

Artinya jasa tergantung siapa yang memberikan, demikian pula kapan, dimana bagaimana jasa itu diberikan. Maksudnya jasa yang dirasakan oleh pelanggan akan berbeda-beda tergantung siapa yang memberikan baik dari segi waktu, tempat, dan cara penyampaian jasa tersebut.

d. Tidak tahan lama (*Perishability*)

Artinya jasa tidak dapat disimpan untuk dijual atau digunakan pada waktu yang akan datang. Maksudnya jasa tidak dapat ditanggguhkan penggunaannya, karena permintaan yang cenderung berfluktuasi atau berubah-ubah.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah keadaan dari suatu produk atau jasa yang menunjukkan kemampuan dalam bentuk aktifitas yang diberikan oleh suatu pihak yang berkonsumsi bersamaan dengan produksi tanpa menghasilkan kepemilikan atas apapun akan tetapi mampu memberikan nilai tambah dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.⁴

2. Konsep Pelayanan Prima

Ada 6 faktor pelayanan prima menurut Adya Barata dalam bukunya dasar-dasar pelayanan prima:

a. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan adalah pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan

⁴ Philip Kotler dan Gary Armstrong, *Dasar-dasar Pemasaran*, (Jakarta : Prenhallindo, 1996) Jilid II. H.368-369

menggunakan *public relation* sebagai instrument dalam membawa hubungan kedalam dan keluar oragnisasi/perusahaan.

b. Sikap (Atitude)

Setiap insane mempunyai perilaku yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kkondisi dan kemauan nasabah.

c. Penampilan (Apperance)

Penampilan adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun nonfisik yang mampu mereflesikan kepercayaan deviden kredibilitas dari pihak lain.

d. Perhatian (Attention)

Curahan perhatian seseorang adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan baik yang berkaitan dengan perhatian kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun peramahann atas saran dan kritikan seorang nasabah.

e. Tindakan (Action)

Melakukan sesuatu harus memerlukan tindakan. Tindakan adalah suatu perbuatan dalam berbagai kehggiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

f. Tanggung jawab (Accountability)

Melaksanakan kegiatan tentu mempunyai tanggung jawab, yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.⁵

3. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut A.Parasuraman, dalam Philip Kotler menjelaskan faktor-faktor yang menentukan kualitas jasa dapat dibagi menjadi lima dimensi kualitas jasa, yaitu:

⁵ Adya Brata, *Dasar-dasar pelayanan prima*, PT. Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia, Jakarta, (2003), h. 31

- a. Bukti fisik (*Tangible*): Yaitu tampilan fisik pada tatanan perusahaan yang meliputi penampilan fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapihan dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.
- b. Keandalan (*Realibility*): Yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*): Yaitu respon atau kesigapan para karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap serta kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan.
- d. Kepedulian (*Emphaty*): Yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan karyawan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan.
- e. Jaminan (*Assurance*): Yaitu mencakup pada pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat memberikan jaminan kepercayaan kepada pelanggan, bebas dari bahaya, resiko keraguan.⁶

Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan, tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan. Karena itu, dalam merumuskan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus berorientasi pada kepentingan pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

⁶ Philip Kotler. *Marketing Management*, Diterjemahkan oleh Hendra Teguh, dkk, (Jakarta: Prenhallindo, 2002), h. 499

4. Pelayanan dalam Perspektif Islam

Menurut M. Napis Djunaedi, pelayanan dalam Bahasa Arab dikenal istilah Khidmah. Pelayanan merupakan jiwa dalam bisnis syariah. Alquran memerintahkan dengan sangat ekspresif agar kaum muslim bersifat lembut dan sopan santun, manakala berbicara dan melayani pelanggan. Hal ini ditegaskan dalam QS Ali- Imran (3): 159.

ذَٰلِكَ بِرَحْمَةِ ٱللَّهِ ٱلَّيْسَ يَءِزُّكَ ٱللَّهُ ٱلَّيْسَ يَءِزُّكَ ٱلَّيْسَ يَءِزُّكَ
 مِنْ ٱللَّهِ ٱلَّيْسَ يَءِزُّكَ ٱلَّيْسَ يَءِزُّكَ ٱلَّيْسَ يَءِزُّكَ
 لَآ يَءِزُّكَ ٱلَّيْسَ يَءِزُّكَ ٱلَّيْسَ يَءِزُّكَ ٱلَّيْسَ يَءِزُّكَ

خُذْ ٱلْحُكْمَ ٱلَّذِي ٱرْتَدَىٰ ٱللَّهُ ٱلَّذِي ٱرْتَدَىٰ ٱللَّهُ ٱلَّذِي ٱرْتَدَىٰ ٱللَّهُ
 ٱلَّذِي ٱرْتَدَىٰ ٱللَّهُ ٱلَّذِي ٱرْتَدَىٰ ٱللَّهُ ٱلَّذِي ٱرْتَدَىٰ ٱللَّهُ
 ٱلَّذِي ٱرْتَدَىٰ ٱللَّهُ ٱلَّذِي ٱرْتَدَىٰ ٱللَّهُ ٱلَّذِي ٱرْتَدَىٰ ٱللَّهُ
 ٱلَّذِي ٱرْتَدَىٰ ٱللَّهُ ٱلَّذِي ٱرْتَدَىٰ ٱللَّهُ ٱلَّذِي ٱرْتَدَىٰ ٱللَّهُ

Artiya : [Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepada-Nya].⁷

Menurut Tafsir Al- Azhar di dalam ayat ini bertemulah pujian tinggi dari Allah terhadap RasulNya, karena sikapnya lemah lembut, tidak lekas marah kepada umatnya yang tengah dituntun dan di didiknya iman mereka lebih sempurna. Sudah demikian kesalahan beberapa orang yang meninggalkan tugasnya. Karena lupa akan harta itu, namun Rasulullah tidak terus marah-marah saja. Melainkan dengan jiwa besar mereka dipimpin. Dalam ayat ini Allah menegaskan sebagai pujian pada Rasulullah, bahwasanya sikap yang

lemah lembut itu, ialah karena didalam dirinya telah dimasukan oleh Allah rahmat-Nya.

⁷Abdul Malik Mujahid, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, (Jakarta: Darussalam, 2006), h. 375-376.

Makna ayat tersebut sangat berkaitan erat dengan pelayanan yang diberikan produsen kepada konsumen, maksudnya sebuah industri jasa keuangan khususnya perbankan syariah harus berperilaku baik dan simpatik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. selain memberikan rasa kepuasan hal ini juga merupakan salah satu strategi yang dilakukan dalam memenangkan persaingan pasar. Seperti yang telah dicontohkan oleh baginda Rasulullah SAW, beliau senantiasa menebarkan senyum serta berlemah lembut kepada para konsumennya, karena hal inilah yang menjadi perbedaan antara industri keuangan syariah dengan industri keuangan lainnya.⁸

B. *Front liner (Customer Service, Teller, Security)*

Front liner adalah barisan paling depan yang berperan dalam aktifitas utama disebuah bank dan merupakan staf yang langsung berhubungan dengan nasabah. Penempatan staf *Front liner* akan menciptakan kesan pertama yang baik atau buruk terhadap suatu bank. di Bank BTN KC. Syariah Medan *front liner* terdiri dari *customer service, teller dan security*. Adapun peranan ptugas *front liner* adalah sebagai berikut:

1. *Customer Service*

Dalam ilmu manajemen *Customer Service* dapat dikatakan sebagai ilmu dan dapat juga dikatakan sebagai seni. Dikatakan sebagai ilmu karena *customer service* termasuk dalam bagian pemasaran dan lebih dekat kepada penjualan dan *customer service* dapat dipelajari, diajarkan dan dipraktikkan. Sedangkan *customer service* dikatakan sebagai seni dikarenakan *customer service* sangat membutuhkan unsure kreativitas, inisiatif dan keterampilan dalam berhubungan atau berkomunikasi dengan orang lain.

Customer service adalah ilmu dan seni tentang melayani pelanggan sebagai ujung tombak perusahaan yang berada digaris paling depan dan bertugas melayani pelanggan atau nasabah pada suatu perusahaan atau bank.⁹

⁸M. Napis Djunaedi, Kamus Kontemporer Indonesia-Arab Istilah Politik-Ekonomi, (Bandung: Mizan, 2005), h. 470.

⁹ *Ibid*, h.4-5

Tugas dan fungsi bagian *customer service* adalah sebagai berikut:

- a. Melayani pelanggan atau nasabah dalam memberikan informasi kepada nasabah tentang produk-produk, jasa dan persyaratan-persyaratan yang terkandung dari setiap jenis produk bank.
- b. Melaksanakan tahapan awal administrasi dalam pembukuan rekening
- c. Memelihara hubungan yang baik dengan pelanggan atau nasabah dalam pemberian informasi
- d. Memberikan informasi produk-produk dan jasa bank kepada calon nasabah.¹⁰

Peraturan dasar yang harus dimiliki oleh *customer service* yaitu:

- a. Busana rapih dan murah senyum
- b. *customer service* sebagai perwakilan perusahaan, diharuskan untuk menjaga sikap
- c. memberikan ekspresi wajah terpercaya
- d. menyambut pelanggan atau nasabah dengan sopan dan hangat
- e. selalu mendengarkan dengan baik apa yang dikatakan pelanggan
- f. memperlakukan pelanggan atau nasabah dengan hormat dan sopan
- g. memperhatikan bahasa tubuh yang baik
- h. Berbicara secara jelas teratur dan baik
- i. Meja kerja, *counter* dan ruangan harus bersih dan rapih
- j. Mengusai pengetahuan tentang pekerjaan dan produk-produk bank dengan baik.¹¹

2. Teller

Teller adalah karyawan sebuah bank yang berhubungan langsung dengan sebagian besar pelanggan. Karyawan ini dikenal sebagai kasir di beberapa tempat, karyawan ini dikenal sebagai kasir atau perwakilan pelanggan. Pekerjaan teller membutuhkan pengalaman yang berkaitan dengan penanganan uang tunai. *Teller* disebut juga kuasa kas terbatas karena dalam jumlah uang

¹⁰ Afif, Faisal, dkk, *Strategi dan operasional Bank*, (Bandung : PT. ERESKO, 1996) h.29

¹¹ Abdul Majid, Soharto, *Customer service dalam Bisnis Jasa Transfortasi*, 2018, h.62-63

terbatas karyawan bank tersebut dapat bertindak secara langsung untuk melakukan transaksi.

Dalam pelaksanaannya, system *Teller* ditunjang oleh system manual dan system computer yang menyebabkan pekerjaan *teller* semakin cepat karena beberapa informasi dapat disajikan oleh computer, sehingga beberapa jenis pekerjaan dapat dilakukan dalam waktu singkat sebelum melakukan transaksi dengan nasabah.

Berikut adalah tugas pekerjaan *teller*, yaitu:

- a. Memeriksa identitas nasabah (Petugas *Counter*)
- b. Meneliti keabsahan tanda tangan dan warkat (Petugas *Specimen*)
- c. Mengesahkan tanda terima setoran dalam batas wewenangnya (Pejabat Kas)
- d. Membayar dan menerima uang tunai (Kasir)
- e. Menerima setoran warkat bank sendiri dan warkat bank lain (Petugas *Counter*)
- f. Mencatat penerimaan dan peneluaran tunai dan non tunai¹²

Dalam melaksanakan systemnya *teller* terdapat etika dan peraturan *teller*, yaitu:¹³

- a. Penampilan: sebaiknya *teller* menggunakan seragam sehingga ada kesan satu kesatuan dan merupakan cirri khas dari bank yang bersangkutan
- b. Keperibadian yang menarik: sikap atau pembawaan yang ramah, hormat dan bersahabat terhadap nasabah merupakan keharusan bagi *teller*
- c. Pelayanan yang cepat dan tepat menghindarkan nasabah menunggu terlalu lama
- d. Menjaga kerahasiaan bank dan kerahasiaan nasabah
- e. *Teller* tidak dibenarkan makan, membawa tas dan menggantungkan baju dalam ruangan *teller*

¹² *Ibid*, h.33

¹³ *Ibid*, h.34

f. Setiap *teller* hanya melayani transaksi di *counter*, bila pelayanan tidak dapat diterima di *counter* maka harus mendapatkan izin dari *teller* kepala.

Alat pekerjaan yang dapat menunjang tugas atau pekerjaan *teller*, tanpa mengabaikan faktor keamanan adalah sebagai berikut:

- a. Sinar *Ultraviolet*, yaitu alat pemeriksa keabsahaan dokumen dan surat berharga lainnya
- b. Mesin penghitung uang kertas atau uang logam
- c. Mesin hitung, kalkulator dan *tellstrook machine*
- d. *Cash box*, *teller box*, *box tellerI*, merupakan kotak yang terkunci khusus digunakan untuk menyimpan uang tunai, biasanya disimpan diruangan *counter* saat *teller* bekerja yang sepenuhnya merupakan tanggung jawab *teller*.
- e. *Specument* atau kartu contoh tanda tangan, digunakan untuk melakukan pencocokan tanda tangan yang terdapat pada *house check* yang disodorkan pada nasabah
- f. *Validating machine*, digunakan untuk melegalisir setiap transaksi yang masuk melalui *counter* sesuai dengan kode *teller* masing-masing. *Voucher* atau bukti yang tidak dilegalisir dengan alat ini dianggap tidak sah.
- g. *Card dex*, *Filling equipment* untuk menyimpan *Stp Payment order* (penarikan atass nama rekening yang tidak dapat dibayar secara keseluruhan) atau daftar waktu-waktu yang dibatalkan oleh nasabah atau dinyatakan hilang.
- h. Daftar uang palsu, untu memonitir penerimaan setoran tunai dari nasabah dan meghindari penerimaan uang palsu
- i. Daftar kurs harian, datar kurs ini digunakan untuk transaksi dalam valuta asing pada hari ini dan dikeluarkan oleh pejabat yang berkecimpung dalam transaksi valuta asing.

j. Fromulir-formulir kerja

- 1) Buku pencatatan pengambilan *cash back* dari khasnah (*vault* utama)
- 2) Buku persediaan kas didalam khasanah (*cash vault register*)
- 3) *Teller exchange* (bon permintaan antar *teller*)
- 4) Daftar mutasi kas
- 5) Daftar posisi kas (rekapitulasi kas bank)
- 6) Daftar penerimaan/pengeluaran kas *teller*¹⁴

3. Security (satpam)

Satpam yang merupakan satuan pengamanan adalah satuan kelompok petugas yang dibentuk oleh intansi/proyek/badan usaha untuk melakukan keamanan fisik (*physical security*) dalam rangka mennyelenggarakan keamanan swakarsa dilingkungan kerjanya.

Dalam pelaksanaan ugasnya, anggota satpam berperan sebagai:

- a. Unsur pembantu pimpinan institusi/proyek/badan usaha dibidang keamanan dan ketertiban lingkungan kerja
- b. Unsuur pembantu kepolisian Negara dibidang penegakan hokum dan waspada keamanan (*security minded*) dilingkungan kerjanya
- c. Mengatur parkir kendaraan nasabah dengan baik
- d. Memandu nasabah kedalam bank
- e. Mengarahkan nasabah untuk mendapatkan informasi tentang produk/brosur/slip transaksi/ nomor antrian

Dalam hal ini pelayanan dilingkungan bank, satpam biasanya membantu nasabah dalam mengarahkan dan memberikan informasi tentang produk dan pelayanan bank.

¹⁴ *Ibid*, h.35-37

C. Nasabah

1. Pengertian Nasabah

Nasabah merupakan pihak yang menggunakan jasa bank. Penghimpunan dana dan pemberian kredit merupakan pelayanan jasa perbankan yang utama dari semua kegiatan lembaga keuangan bank. Berdasarkan pasal 1 angka (16) UU perbankan diintroduksikan rumusan nasabah yaitu nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Rumusan tersebut kemudian diperinci pada butir berikutnya, yaitu sebagai berikut:

- a. Nasabah Penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya dibank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan
- b. Nasabah Debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah yang bersamaan dengan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

2. Sifat-sifat Nasabah

Dalam melayani nasabah sebaiknya *frontliner* mampu memahami dan mengerti sifat-sifat masing-masing nasabahnya. Hal ini disebabkan masing-masing nasabha memiliki sifat-sifat yang berbeda, misalnya daerah asal, agama, pendidikan, pengalaman dan budaya.

- a. Nasabah dianggap sebagai raja, petugas *frontliner* harus menganggap nasabahnya adalah rajanya, artinya seorang raja harus dipenuhi semua keinginan dan kebutuhanya.
- b. Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhanya, kedatangan nasabah ke bank adalah agar hasrat atau keinginanya terpenuhi, baik berupa informasi, pengisian aplikasi, atau keluhan-keluhan. Jadi petugas *frontliner* harus berusaha memenuhikeinginan dan kebutuhan nasabah.
- c. Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung, sudah merupakan hukum alam bahwa nasabah paling tidak suka ibantah atau didebat. Usaha setiap pelayanan dilakukan melalui diskusi yang santai dan rileks. Pandai-pandailah mengemukakan pendapat sehingga nasabah tidak mudah tersinggung.

- d. nasabah mau diperhatikan, nasabah yang datang ke bank pada hakikatnya ingin memperoleh perhatian. Jangan sekali-kali menyepelekan atau membiarkan nasabah, berikan perhatian secara penuh sehingga nasabah benar-benar merasa diperhatikan.
- e. Nasabah merupakan sumber pendapatan bank, pendapatan utama bank adalah dari transaksi yang dilakukan oleh nasabahnya.

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah Singkat Bank BTN KC. Syariah Medan

BTN Syariah merupakan *Strategic Bussinees Unit (SBU)* dari Bank BTN yang menjalankan bisnis dengan prinsip syariah, mulai beroperasi pada tanggal 14 Februari 2005 melalui pembukaan Kantor Cabang Syariah pertama di Jakarta. Pembukaan SBU ini guna melayani tingginya minat masyarakat dalam memanfaatkan jasa keuangan syariah dan memperhatikan keunggulan prinsip perbankan syariah, adanya Fatwa MUI tentang bunga bank, serta melaksanakan hasil RUPS tahun 2004. Dan semua itu bertujuan untuk memenuhi kebutuhan bank dalam memberikan pelayanan jasa keuangan syariah, mendukung pencapaian sasaran laba usaha Bank, meningkatkan ketahanan bank dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha, dan memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap nasabah dan pegawai.

Proses kelahiran Bank Tabungan Negara diawali dari pendirian Postpaarbank oleh Pemerintah Hindia Belanda. Pendirian Postpaar bank didasarkan pada Koninjluk Besluit No. 27, dengan tujuan berdirinya untuk menghimpun dana masyarakat. Tahun 1946, Postpaarbank dibekukan oleh Pemerintah Jepang yang menduduki Indonesia pada masa itu dan mengganti nama Postpaarbank menjadi Tyokin Kyoku. Pendirian Tyokin Kyoku tidak berjalan lancar karena adanya proklamasi kemerdekaan Bangsa Indonesia yang menyebabkan Jepang harus keluar dari negeri ini. Tyokin Kyoku yang merupakan peninggalan Jepang diambil alih oleh Pemerintah Indonesia.

Dengan adanya pengambilalihan ini nama Tyokin Kyoku diubah menjadi Kantor Tabungan Pos (KTP) yang diprakarsai oleh Darmosoetanto selaku Direktur Kantor Tabungan Pos. Kantor Tabungan Pos mempunyai tugas untuk menukar uang Jepang yang beredar setelah penduduknya diganti dengan Oeang Republik Indonesia (ORI). Kantor Tabungan Pos sebagai penghimpun dana masyarakat pada tahun 1946 harus diberhentikan operasinya untuk sementara waktu karena terjadi agresi militer Belanda di Indonesia. Setelah

agresi militer Belanda berakhir pada tahun 1949, pemerintah Indonesia membuka kembali Kantor Tabungan Pos sekaligus mengganti nama Kantor Tabungan Pos menjadi Bank Tabungan Pos Republik Indonesia. Bank Tabungan Pos didirikan pada tanggal 9 Februari 1950 berdasarkan Undang-Undang Darurat No.50 tahun 1950, yang kemudian tanggal tersebut dijadikan tanggal kelahiran Bank Tabungan Negara (BTN).

Bank Tabungan Negara pada saat itu masih berstatus Bank Umum Milik Negara kemudian diintegrasikan kedalam Bank Indonesia berdasarkan Ketetapan Presiden No. 11 tahun 1965, seluruh Bank Umum Milik Negara termasuk Bank Tabungan Negara (BTN) beralih statusnya menjadi Bank Umum Milik Negara. Peralihan Bank BTN menjadi Bank Umum Milik Negara didasarkan pada Undang-Undang No. 20 tahun 1968 yang mempunyai tugas utama memperbaiki perekonomian rakyat melalui penghimpunan dana masyarakat dalam bentuk tabungan. Awal karir Bank BTN mulai diukir kembali dengan ditunjuknya oleh Pemerintah Indonesia pada tanggal 29 Januari 1974 melalui Surat Menteri Keuangan RI No. B41 49/MK/I/1974 sebagai wadah pembiayaan proyek perumahan untuk rakyat. Sejalan dengan tugas tersebut, maka mulai 1976 mulailah realisasi KPR (Kredit Pemilikan Rumah) pertama kalinya oleh BTN di negeri ini. Waktu demi waktu akhirnya terus mengantar BTN sebagai satu-satunya bank yang mempunyai konsentrasi penuh dalam pengembangan bisnis perumahan di Indonesia melalui dukungan KPR-BTN. Banyaknya pendirian Bank Umum Syariah atau bank konvensional yang membuka unit usaha syariah menandai pesatnya perkembangan bisnis di dunia perbankan khususnya perbankan syariah. Bank Tabungan Negara sebagai bank konvensional, membuka unit layanan syariah untuk memenuhi kebutuhan nasabahnya yang tidak menginginkan transaksi berupa bunga. Sehingga Bank Tabungan Negara Syariah membuka beberapa Unit Usaha Syariah di beberapa daerah di Indonesia termasuk Sejak Tanggal 19 Desember 2006 berdasarkan Surat Bank Indonesia No. 8/2682/DPbS BTN Syariah Medan tercatat sebagai Kantor Cabang Syariah (KCS) yang ke 9 dan telah diresmikan pada tanggal 22 Februari 2007 oleh Gubernur Sumatera Utara dan Gubernur BI Cabang

Medan. Sehingga pada tahun 2007 direncanakan PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk akan mempunyai 18 Kantor Cabang Syariah (KCS).

B. Logo Bank BTN KC. Syariah Medan



Gambar 3.1

Logo Bank BTN KC. Syariah Medan

Adapun arti dari logo Bank BTN Syariah adalah:

- a. Bentuk: logo BTN mengambil bentuk sarang lebah, logo ini menyuarakan semangat menabung. Segi enam tersebut terdiri atas dua yaitu, yang besar dan yang kecil. Melambangkan unsure yang besar melindungi yang kecil. Kesan tiga dimensi yang membentuk ruang melambangkan kelulusan BTN sebagai wadah bagi masyarakat dalam melakukan kegiatan perbankan.
- b. Warna: warna biru melambangkan kematangan BTN dalam mengelola bisnis perbankan dan melambangkan kebijaksanaan dalam pengembangan misi utama pembangunan nasional. Warna emas melambangkan kredibilitas BTN sebagai bank.

C. Visi dan Misi Bank BTN KC. Syariah Medan

Setiap perusahaan memiliki visi, misi, dan strategi agar perusahaan tersebut mencapai apa yang diinginkan. Begitu juga dengan PT. Bank Tabungan Negara Syariah sebagai salah satu bank yang terkemuka dalam menyukseskan program pemerintah terutama dibidang perumahan tentu memiliki visi dan misi yang jelas demi kepuasan nasabah. Adapun Visi dan Misi Bank BTN KC. Syariah Medan adalah sebagai berikut :

a. Visi

- 1) Visi Bank Tabungan Negara Syariah mendukung visi Bank Tabungan Negara konvensional, yakni Menjadi SBU Bank Syariah terkemuka, sehat dan menguntungkan dalam penyediaan jasa keuangan syariah dan mengutamakan kemaslahatan bersama.

b. Misi

- 1) Mendukung pencapaian laba usaha BTN
- 2) Memberikan pelayanan jasa keuangan Syariah yang unggul dalam pembiayaan perumahan dan produk serta jasa keuangan Syariah terkait sehingga dapat memberikan kepuasan bagi nasabah yang memperoleh pangsa pasar yang diharapkan.
- 3) Melaksanakan manajemen perbankan yang sesuai dengan prinsip Syariah sehingga meningkatkan ketahanan BTN dalam menghadapi perubahan lingkungan usaha serta meningkatkan shareholders value.
- 4) Memberi keseimbangan dalam pemenuhan kepentingan segenap stakeholders serta memberikan ketentraman pada karyawan dan nasabah.

c. Tujuan didirikan Bank BTN Syariah

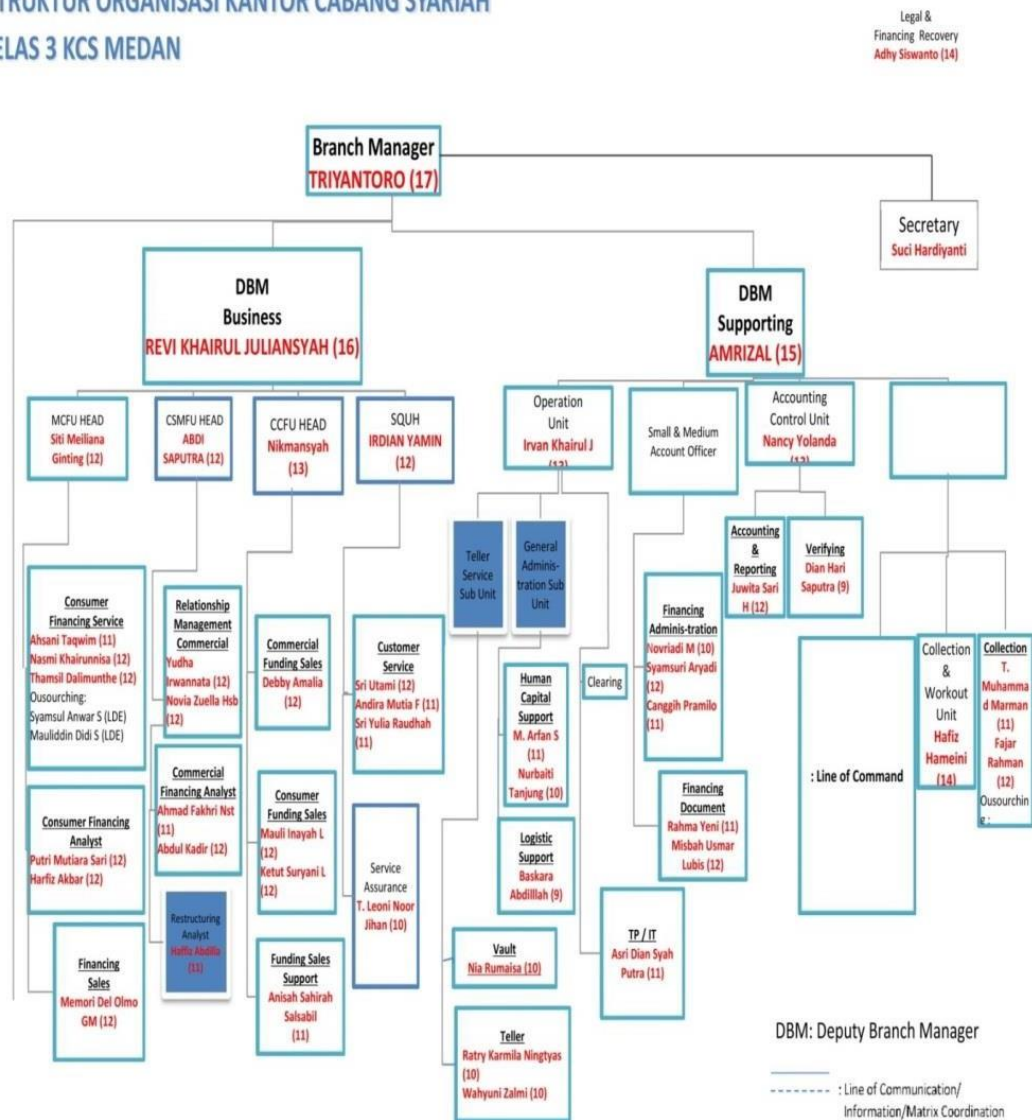
adalah untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan produk dan layanan perbankan sesuai prinsip Syariah dan memberi manfaat yang setara terkait pada pelayanan jasa Bank BTN Syariah.

D. Struktur Organisasi Bank BTN KC. Syariah Medan

Suatu perusahaan akan dapat melaksanakan kegiatannya dengan lancar dan efisien apabila adanya sarana manajemen berupa stuktur organisasi yang merupakan alat manajemen untuk mencapai tujuan perusahaan. Berikut ini penulis paparkan struktur organisasi pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Syariah :¹

Tabel 4.1 Struktur Organisasi Bank BTN KC. Syariah Medan

**STRUKTUR ORGANISASI KANTOR CABANG SYARIAH
KELAS 3 KCS MEDAN**



¹ Arsip Struktur Organisasi PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk KC. Syariah Medan.

E. Budaya Kerja Bank BTN KC. Syariah Medan

Adapun budaya pada PT. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk, Kantor Cabang Syariah Medan yaitu BTN terdepan dengan keterampilan, *banker* terunggul yang menerapkan inovasi dengan integritas yang tinggi dan efisien melampaui harapan masyarakat dan lingkungan. Adapun 5 makna budaya perusahaan bank BTN Syariah adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2 Budaya Kerja Bank BTN KC. Syariah Medan

Nilai-nilai dasar budaya	10 perilaku utama
Sinergi	<ul style="list-style-type: none"> • Tulus, terbuka, dan kolaborasi yang produktif • Saling percaya dan menghargai
Integritas	<ul style="list-style-type: none"> • Konsisten dan disiplin • Jujur dan berdedikasi
Inovasi	<ul style="list-style-type: none"> • Tanggap terhadap perubahan • Kreatif dan inovatif dalam melakukan penyempurnaan yang bernilai tambah
Profesionalisme	<ul style="list-style-type: none"> • Kompeten, intrapreneurship dan bertanggung jawab • Bekerja cerdas dan berorientasi pada hasil
Spirit mencapai keunggulan	<ul style="list-style-type: none"> • Antusias, proaktif, dan pantang menyerah • Efektif, efisiensi, dan mengutamakan kepuasan pelanggan

Sumber: Bank BTN Kc. Syariah Medan

F. Ruang Lingkup Bidang Usaha Bank BTN KC. Syariah Medan

Seputar ruang lingkup bidang usaha PT Bank Tabunga Negara (Persero) Tbk Cabang Syariah Medan, menawarkan produk – produk sebagai berikut :

a. Produk Penghimpunan Dana (*Funding*)

1) Tabungan BTN iB

Adalah produk simpanan dana berakad Wadi'ah (titipan), bank dapat memberikan bonus yang menguntungkan dan bersaing pada nasabah.

2) Tabungan BTN Prima iB

Adalah produk simpanan dana berakad *Mudharabah Mutlaqah* (Investasi), bank memberikan bagi hasil yang menguntungkan dan bersaing bagi nasabah.

3) Tabungan BTN QURBAN iB

Adalah tabungan untuk mewujudkan niat ibadah qurban dengan akad *Mudharabah Mutlaqah*, Bank memberikan bagi hasil yang menguntungkan dan kompetitif.

4) Tabungan BTN HAJI iB

Adalah tabungan untuk mewujudkan impian ibadah haji melalui program haji reguler dengan akad *Mudharabah Mutlaqah*, bank memberikan bagi hasil yang menguntungkan dan kompetitif

5) Tabunganku iB

Adalah tabungan dengan akad Wadi'ah (Titipan), bank dapat memberikan bonus yang menarik. Diterbitkan secara bersama sama oleh bank – bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

6) Giro BTN iB

Adalah Produk simpanan dengan prinsip Wadi'ah (titipan), bank dapat memberikan bonus yang menguntungkan bagi nasabah atas simpanannya guna memperlancar aktifitas bisnis.

7) Giro BTN PRIMA iB

Adalah Produk simpanan dengan prinsip Mudharabah Mutlaqah (investasi), nasabah akan mendapatkan bagi hasil yang menguntungkan guna memperlancar aktifitas bisnis.

8) Deposito BTN iB

Adalah Produk investasi berjangka berdasarkan prinsip Mudharabah Mutlaqah.

9) Deposito ON CALL BTN iB

Adalah Produk investasi berjangka berdasarkan prinsip Mudharabah Mutlaqah.

b. Produk Penyaluran Dana (*Lending*)

1) Pembiayaan KPR BTN Sejahtera iB

Pembiayaan kepada nasabah perorangan yang tergolong masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) dengan akad Murabahah (jual beli) dalam rangka pemilikan rumah, urusian atau apartemen yang merupakan program pemerintah.

2) Pembiayaan KPR BTN PLATINUM iB

pembiayaan nasabah perorang dengan akad Murabahah (jual beli) dalam rangka pemilikan rumah, ruko, rukum, rusun atau apartemen kondisi baru ataupun second.

3) KPR BTN INDENT iB

Pembiayaan kepada nasabah perorangan dalam rangka pemilik rumah, ruko, rukun, rusun atau apartemen dengan akad isthishna' (pesanan).

4) Pembiayaan Bangunan Rumah BTN iB

Pembiayaan kepada nasabah perorangan dengan akad Murabahah (jual beli) dalam rangka membangun dan merenopasi bangunan tempat tinggal.

5) Pembiayaan Kendaraan Bermotor BTN iB

Pembiayaan kepada nasabah perorangan dengan akad Murabahah (Jual beli) dalam rangka pemilikan kendaraan bermotor yang di peruntukan untuk kepentingan pribadi.

6) Pembiayaan Multijasa BTN iB

Pembiayaan yang dapat digunakan untuk keperluan mendanai berbagai kebutuhan layanan jasa (pendidikan, kesehatan, wisata, haji khusus atau umroh dan pernikahan) bagi nasabah. Pembiayaan ini menggunakan akad kafalah bil ujroh.

7) Pembiayaan Multimanfaat BTN iB

Pembiayaan konsumtif perorangan khusus bagi para pegawai dan pensiunan. Pembiayaan ini digunakan untuk keperluan pembelian berbagai jenis barang elektronik atau furniture dengan menggunakan akad Murabahah (jual beli).

8) Pembiayaan Tunai Emas BTN iB

Pembiayaan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan dana nasabah dengan berdasarkan akad Qardh, Rahn, Ijarah yang diberikan bank kepada nasabah berdasarkan kesepakatan dan disertai surat gadai.

9) Pembiayaan Talangan Haji BTN iB

Pembiayaan Talangan Haji BTN iB adalah pembiayaan kepada nasabah perorangan dengan akad Qardh yang digunakan untuk pembiayaan biaya penyelenggaraan ibadah haji (BPIH)

10) Pembiayaan Konstruksi BTN iB

Pembiayaan dengan prinsip akad kerja sama Musyarakah yang diberikan kepada pengembang perumahan dan bisnis sejenis untuk menyediakan modal kerja guna membiayai konstruksi proyek perumahan, termasuk infrastruktur terkait.

11) Pembiayaan Investasi BTN iB

Pembiayaan dengan prinsip jual beli (Murabahah) atau kerja sama (Musyarakah) yang diberikan kepada nasabah lembaga atau perusahaan untuk memenuhi kebutuhan belanja modal (capital expenditure) dalam rangka rehabilitasi, modernisasi, ekspansi, atau peningkatan kapasitas usaha.

a) Pembiayaan KUR BTN iB

Pembiayaan KUR BTN Ib merupakan fasilitas pembiayaan modal kerja atau investasi dengan prinsip jual beli (Murabahah) atau kerja sama (Musyarakah) yang diberikan bank kepada nasabah yang bergerak dalam bidang usaha berskala mikro, kecil dan menengah.

b) Pembiayaan Modal Kerja BTN iB

Pembiayaan dengan prinsip akad kerja sama (Mudharabah dan Musyarakah) yang diberikan kepada lembaga atau perusahaan untuk memenuhi berbagai kebutuhan modal kerja usaha untuk industri perdagangan dan jasa.²

² <https://www.btn.co.id/id/Tentang-Kami>

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Standar Pelayanan *front liner* Bank BTN KC. Syariah Medan

1. *Customer Service* Bank BTN KC. Syariah Medan

Berbagai *literature* manajemen setidaknya empat lingkup defenisi konsep *Customer Service*, pertama, *Customer Service* menggambarkan sybsektor dalam kategorisasi aktivitas ekonomi, seperti transfortasi, financial dan lain-lain. Dengsn ksts lsin lingkungan adalah industry. Kedua, *Customer Service* dipandang sebagai produk *intangible* yang hasilnya lebih berupa aktivitas ketimbang objek fisik, meskipun dalam kenyataanya bisa saja produk fisik dibatalkan, jadi dalam hal ini liingkungan adalah tawatran produk. Ketiga, *Customer Service* mereflesikan proses, yang mencakup penyampian produk utama, interaksi personal, kinerja dalam arti luas serta pengalaman layanan. Keempat, *Customer Service* juga dipandang sebagai sistem yang terdiri atas dua komponen utama, yaitu *service operation* yang beberpa kali tidak tampak dan tidak diketahui pelanggan. Kita perlu mengetahui fungsi dan tugas yang harus diemban oleh seseorang *Customer Service* demi menjaga citra perusahaan. Fungsi dann tuugas ini harus dilaksanakan sebaik mungkin. Pelaksanaan *Customer Service* hruas bisa di pertanggung jawabkan dari awal sampai selesainya suatu pelaynana terhadap pelanggan.

Bank BTN KC. Syariah Medan memiliki standar pelayanan syariah sebagai pedoman baku bagi para pegawai kantor cabang dalam meningkatkan tugas kepada nasabah sehingga dengan layanan yang baik akan menciptakan bisnis dan memberikan pelayanan yang baik bagi bisnis yang telah ada karena setiap bisnis mengkehendaki layanan *Customer Service* yang ada di Bank BTN KC. Syariah Medan yaitu:

- a. Sikap: *Customer Service* dalam hal sikap harus memenuhi standar operasional prosedur yang sudah ada dari pusat yaitu waktu tanggunya 1 menit, lalu waktu antrianya 45 menit, sebelum nasabah datang *Customer Service* harus berdiri disamping meja dann memanggil nomor antrian, tidak

lupa juga *Customer Service* harus tersenum saat melayani nasabah serta mengucapkan salam pembuka, mempersilahkan duduk kepada nasabah, meminta nomor antrian yang sudah diberikan oleh satpam, lalu *Customer Service* menanyakan nama nasabah, setelah semua dilakukan selama melayani nasabah dan diakhir dengan mengucapkan terimakasih serta mengucapkan salam penutup dan *Customer Service* berdiri didepan meja setelah nasabah berdiri.

- b. Penampilan: Penampilan tempat kerja meja harus rapi dan bersih, harus memiliki *Id Card* sesuai dengan papan nama, menggunakan PIN ketentuan unit pelayanan dan menggunakan pakaian sesuai ketentuan.
- c. Skill: Kemampuan *Customer Service* saat melayani itu sangat penting dan ada standarnya seperti *Customer Service* menanggapi permintaan buka rekening nasabah, menggali kebutuhan nasabah, menjelaskan fitur dan produk *benefit* produk tabungan setelah nasabah memutuskan pilihan, menjelaskan fitur yang terdapat pada produk Bank BTN KC. Syariah.

2. Teller Bank BTN KC. Syariah Medan

Seorang *teller* bank adalah karyawan sebuah bank yang berhubungan langsung dengan sebagian besar pelanggan. Di beberapa tempat, karyawan dikenal sebagai kasir atau perwakilan pelanggan. Pekerjaan *teller* membutuhkan pengalaman yang berkaitan dengan penanganan uang tunai. Sebagian besar memberikan pelatihan *on the job* untuk pelatihan menjadi seorang *teller* ini. *Teller* dianggap sebagai garis depan dalam bisnis perbankan karena mereka adalah orang-orang pertama yang berkaitan langsung dengan bank.¹

Bank BTN KC. Syariah Medan memiliki standar pelayanan syariah sebagai pedoman baku bagi pegawai kantor cabang dalam menjalankan tugas kepada nasabah sehingga dengan layanan yang baik akan menciptakan bisnis dan dapat memberikan layanan yang baik bagi bisnis yang telah ada karena setiap bisnis menghendaki layanan yang prima. Standar pelayanan *teller* yang ada di Bank BTN KC. Syariah yaitu:

¹ <https://www.jobdesc.net>

- a. Sikap: Sikap *teller* saat melayani nasabah dimulai dari waktu tunggu 30 detik, waktu antri 5 menit, berdiri dan memanggil nomor antrian, tersenyum, mengucapkan salam pembuka, sama dengan yang dilakukan *cs*, *teller* pun memperkenalkan diri, menawarkan bantuan, meminta nomor antrian nasabah, menanyakan nasabah, berdiri dan duduk saat melakukan penginputan, nada bicara ramah, sopan, dan antusias, fokus terhadap nasabah dan transaksi tidak mengerjakan selain itu, menggunakan nama nasabah, mengucapkan terima kasih diakhir melayani, mengucapkan salam penutup setelah melayani nasabah dan berdiri didepan meja.
- b. Penampilan: Penampilan tempat *teller* meja kerja rapi dan bersih, memakai ID Card sesuai dengan papan nama, menggunakan PIN ketentuan unit pelayanan, menggunakan pakaian sesuai dengan ketentuannya.
- c. Skill: kemampuan *teller* saat melayani nasabah harus memenuhi standar yaitu waktu transaksi 1,5 menit, ketelitian saat melayani nasabah, menggunakan dua tangan saat mengambil uang atau kertas pembayaran, mengajak nasabah untuk menghitung uang bersama-sama, maksimal intrupsi *teller* 2 kali, dan konfirmasi transaksi.

3. **Security Bank BTN KC. Syariah Medan**

Security merupakan satuan kelompok petugas yang dibentuk oleh instansi/proyek/badan usaha untuk melakukan keamanan fisik (*physical security*) dalam rangka menyelenggarakan keamanan lingkungan kerjanya.

Tugas dan tanggung jawab seorang *security* bank pada umumnya tidak jauh berbeda dengan *security* yang bekerja ditempat lain. Akan tetapi sebenarnya tugas dan tanggung jawab *security* bank cukup besar dan mengandung resiko yang cukup tinggi.

Bank BTN KC. Syariah Medan memiliki standar pelayanan syariah sebagai pedoman baku bagi pegawai kantor cabang dalam menjalankan tugas kepada nasabah sehingga layanan yang baik akan menciptakan bisnis, dan dapat memberikan layanan yang baik bagi bisnis yang telah ada karena setiap bisnis menghendaki sebuah layanan yang prima. Standar layanan *security* yang ada pada Bank BTN KC. Syariah Medan yaitu:

- a. Sikap: Sikap *security* luar berdiri tegap, senyum, posisi dekat teras kantor, membantu nasabah yang memerlukan bantuan, sopan, antusias, mengawasi area parkir, teras gedung dan ATM, membantu nasabah dengan mengarahkan kepada *customer service* apabila mengalami permasalahan dengan ATM. Satpam dalam *banking hall* berdiri tegap, tersenyum, posisi dekat teras kantor, membantu nasabah yang memerlukan bantuan, berada didekat mesin nomor antrian, berada dikursi tunggu nasabah dan area antrian *customer service* dan *teller*. Membuka dan menutup pintu masuk nasabah dengan sopan, membantu memberikan nomor antrian, mengarahkan atau menjelaskan tempat yang dituju, mengawasi *banking hall*, membuka pintu untuk nasabah yang telah selesai dari *banking hall*.
- b. Penampilan: Penampilan *security* luar maupun dalam harus memakai atribut lengkap, mengenakan sepatu seragam bersih, rambut pendek dan rapi, wajah segar dan bersih.
- c. Skill: *security* luar saat menyambut nasabah dengan salam, membuka pintu, mempersilahkan masuk, *security* dalam menawarkan bantuan, memberikan nomor antrian, mengarahkan nasabah secara jelas, *security* luar mengawasi antrian ATM, *security* dalam membukakan pintu saat nasabah meninggalkan bank, mengucapkan salam dan terimakasih.²

B. Defenisi Operasional Pelayanan *Front liner*

1. *Tangible* (Bukti fisik): Atribut-atribut jasa yang dapat dilihat secara nyata dengan upaya meningkatkan pelayanan *frontliner* yaitu perusahaan harus memperhatikan beberapa hal diantaranya yaitu biaya pelayanan, fasilitas kantor, kebersihan, sikap dan penampilan petugas.
2. *Reliability* (Kehandalan): Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan tepat, akurat dan terpercaya dengan upaya meningkatkan pelayanan *frontliner* yaitu perusahaan harus

² Muhammad Nailul Authar, Skripsi “Implementasi Standar Pelayanan *Front liner* Pada PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang”, (2017), h. 41-47

memperhatikan beberapa hal diantaranya yaitu prosedur pelayanan yang tidak panjang dan tidak rumit kepercayaan nasabah.

3. *Responsiveness* (Daya tanggap): Keinginan pegawai untuk tanggap membantu para nasabah dan memberikan pelayanan yang cepat dengan disertai penyampaian jasa yang jelas dengan upaya meningkatkan pelayanan yaitu perusahaan harus memperhatikan beberapa hal diantaranya seperti waktu penyelesaian masalah nasabah dengan petugas *frontliner* dan hubungan emosional secara langsung antara petugas bank dengan nasabah.
4. *Assurance* (Jaminan): Pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemauan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya nasabah kepada perusahaan dengan cara upaya meningkatkan pelayanan *frontliner* yaitu perusahaan harus memperhatikan beberapa hal diantaranya yaitu pengetahuan petugas *frontliner*, perilaku dan perhatian petugas kepada nasabah.
5. *Empathy* (Perhatian individu): Kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu para pelanggan dengan upaya memahami keinginan konsumen dengan upaya meningkatkan pelayanan *frontliner* yaitu perusahaan harus memperhatikan beberapa hal diantaranya yaitu memahami kebutuhan nasabah, turut merasakan apa yang dikeluhkan nasabah dan pertanggung jawaban petugas atas transaksi yang dilakukan.
6. Kepuasan nasabah (*Customer satisfaction*): Adanya keseimbangan antara harapan nasabah dengan pelayanan yang ada dengan upaya member kepuasan kepada nasabah dengan memberikan pelayanan yang sesuai seperti memperhatikan produk, harga, pelayanan, factor emosional, dan kemudahan untuk mendapatkan produk atau jasa.³

³ Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gaya Media, 2011), h, 46.

C. Kendala pelayanan *Front liner*

Adapun beberapa kendala yang dihadapi oleh *front liner* (*customer service, teller, security*) dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada nasabah Bank BTN KC. Syariah Medan:

1. Keterbatasan SDM dan Kantor Cabang, Bank BTN KC. Syariah yang pada mulanya adalah Bank BTN yang membuka Unit Usaha Syariah di kota Medan 2007 yang terletak di (Jl. Haji Juanda) dan (Jl. Setia Budi) yang saat ini hanya memiliki dua unit kantor cabang di kota Medan dan Sumatera Utara sehingga dalam melakukan pelayanan hanya bisa menggunakan dua kantor cabang syariah bank tersebut dan hal ini akan menjadi sebuah kendala sulit ketika banyaknya nasabah yang akan datang ke lokasi tersebut seperti nasabah yang mempunyai kerjasama dengan BTN Syariah seperti Pembayaran UKT dan Pencairan dana beasiswa, tentu ini akan menyulitkan *front liner* dalam memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah terlebih lagi jumlah cabang yang tidak bisa terjangkau di seluruh wilayah di Sumatera Utara dan kota Medan dan hal ini akan menjadi kendala besar bagi nasabah yang berada di daerah jauh dari wilayah kantor cabang. Di lain sisi pelayanan yang diberikan oleh *teller* yang hanya memiliki satu orang justru hal ini akan makin memperlambat jalannya proses pelayanan pada bank tersebut.
2. Waktu Penyelesaian kerja *front liner*, Nasabah sangat membutuhkan penyelesaian kerja yang cepat dan tepat yang dilakukan oleh *front liner*, jika *front liner* (*customer service dan teller*) membutuhkan waktu yang lama untuk menyelesaikan pekerjaannya, maka secara otomatis nasabah tersebut akan merasa bosan dengan menunggu pelayanan yang dilakukan oleh *front liner* (*customer service dan teller*), sehingga nasabah menganggap bahwa pelayanan yang diberikan oleh *front liner* (*customer service dan teller*) tidak bagus dan dapat menurunkan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah terhadap pelayanan yang diberikan oleh *front liner* (*customer service dan teller*) dan dapat menyebabkan nasabah tersebut mencari bank lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.

Sehingga *front liner (customer service dan teller)* harus memiliki standar waktu pelayanan dalam melakukan pelayanan kepada nasabah agar nasabah mengetahui berapa lama waktu nasabah tersebut menjadi pelayan oleh *front liner (customer service dan teller)*. Hal ini untuk mencegah nasabah yang tidak terlalu lama menunggu untuk dilakukan pelayanan oleh *front liner (customer service dan teller)*.

D. Pembahasan dan hasil Penelitian

Pada Bank BTN Kc. Syariah Medan mempunyai standar tersendiri yang berbeda dari bank lain dalam hal melayani nasabah, terutama pada bagian *front liner, front liner*, adalah pegawai yang bekerja selalu ada di depan dan langsung melayani nasabah. *front liner* terbagi atas *teller, customer service, security*.

1. Customer service

Selain mempunyai ciri-ciri pelayanan yang baik dan memuaskan nasabah juga mempunyai sikap yang baik dalam melayani nasabah agar nasabah merasa nyaman saat dilayani.

Berikut tanggapan yang diberikan oleh *customer service* Bank BTN Kc. Syariah Medan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *customer service* yang bernama Ibu Sri Utami pada 19 Agustus 2020 di kantor Bank BTN Kc. Syariah Medan menyatakan:

“Kalau disini lebih mementingkan kesopanan terhadap nasabah seperti mengucapkan salam ketika melayani dan terimakasih dan salam ketika berpisah atau nasabah meninggalkan tempat, dan tidak kalah pentingnya juga kita harus berpenampilan menarik dan rapih dan juga berkomunikasi dengan baik.”

Sedangkan ciri-ciri pelayanan yang baik menurut kasmir ialah tersedia sarana dan prasarana yang baik, tersedianya karyawan yang baik, bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai dan selalu tersenyum mengucapkan salam dan terima kasih.

Pernyataan dari pihak Bank BTN Kc. Syariah Medan sama dengan yang dikemukakan oleh kasmir, pelayanan Bank BTN Kc. Syariah Medan ini membantu dan melayani nasabah dengan baik yang selalu mengucapkan salam berterimakasih.

Pada waktu yang bersamaan Ibu Sri Utami Utami juga menyampaikan pernyataanya:

“Pada dasarnya implementasi standar pelayanan pada Bank BTN Kc. Syariah Medan sudah melakukan sesuai standar yang ditentukan Bank BTN Kc. Syariah Medan dalam hal pelayanan adalah seperti pelayanan pembukaan rekening, ada maksimal waktu yang telah ditetapkan yaitu 15 menit untuk pembukaan rekening, dalam waktu 15 menit itu sudah termasuk dalam menjelaskan produk, menginput data, sampai proses setoran awal. Akan tetapi apabila ada nasabah yang melakukan complain, maka tidak ada batasan waktu untuk menyelesaikan keluhan dari nasabah tersebut lama atau tidaknya waktu yang diberikan dalam mengatasi permasalahan nasabah tersebut tergantung pada nasabah itu sendiri atau dari masalah yang dikeluhkan.”

Berikut Tabel Standard Operasional Prosedur Bank BTN Kc. Syariah Medan pada pelayanan *customer service*:

Tabel 4.1
Standar Pelayanan *Customer Service*

No	Kegiatan	Pelayanan <i>Customer Service</i>
1.	Sikap	<ul style="list-style-type: none"> -Melakukan senyum sapa salam dan terimakasih -Menolong nasabah yang kesulitan -Selalu mengucapkan minta maaf jika ada kesalahan -Tenang dan Tegas -Berkomunikasi dengan baik -Kecepatan. Ketepatan dan keakuratan -Memenuhi standar waktu

2.	Penampilan	<ul style="list-style-type: none"> -Berseragam -Memakai <i>Id Card</i> -Memakai sepatu fantovel -Kebersihan badan maupun ruangan -Memakai dasi -Harum dan tidak bau
3.	Skill	<ul style="list-style-type: none"> -Melayanni dengan baik -Menggali kebutuhan nasabah -Menawarkan produk-produk kepada nasabah -Memahami tentang produk-produk

Sumber: Bank BTN Kc. Syariah Medan

2. Teller

Setiap bank ingin dipandang mempunyai pelanggan yang baik oleh nasabahnya, untuk mengukur pelayanan tersebut baik atau tidaknya dapat diukur dari sikap dan perilaku dalam melayani

Ibu Wahyuni sebagai *teller* Bank BTN Kc. Syariah Medan tanggal 19 Agustus 2020 pukul 10:00 menyatakan bahwa:

“Teller wajib menggunakan salam ketika bertemu dan berpisah kepada nasabah termasuk ucapan terimakasih, berbicara dengan jelas dan sopan”

Sedangkan menurut Kasmir, Sikap yang baik dan perilaku merupakan bagian yang sangat penting dalam etika perbankan. Oleh karena itu sikap dan perilaku yang harus ditunjukkan seluruh pegawai bank, terutama karyawan *front liner*. Sikap dan tingkah laku menunjukkan kepribadian pegawai bank itu sendiri.

Pernyataan dari Bank BTN Kc. Syariah Medan sama dengan yang dikemukakan oleh kasmir, bahwa pelayanan pada intinya sikap yang baik dan perilaku dalam selalu mengucapkan salam ketika bertemu dan berpisah dengan nasabahnya termasuk ucapan terimakasih. Di waktu yang sama

Ibu Wahyuni sebagai *teller* Bank BTN Kc. Syariah Medan tanggal 19 Agustus 2020 pukul 10:00 menyatakan bahwa: “dalam berkomunikasi, *Teller* menggunakan bahasa verbal dan non verbal yang baik”

Berikut Tabel Standard Operasional Prosedur Bank BTN Kc. Syariah Medan pada pelayanan *Teller*:

Tabel 4.2
Standar pelayanan *Teller*

No	Kegiatan	Pelayanan <i>Teller</i>
1.	Sikap	<ul style="list-style-type: none"> -Melakukan senyum sapa salam -Selalu mengucapkan minta maaf jika ada kesalahan -Menolong nasabah yang kesulitan -Tenang dan tegas -Menggunakan bahasa yang halus dan sopan -Pasang wajah hangat serta bersemangat atau antusias -Transaksi Tunai <ul style="list-style-type: none"> a. Penyetoran sederhana: 1 menit 20 detik b. Penyetoran medium: 3 menit c. Penyetoran besar: 10 menit -Pengarikan <ul style="list-style-type: none"> a. Sederhana: 2 menit b. Medium: 5 menit c. Besar: 15 menit -Transaksi Non Tunai <ul style="list-style-type: none"> a. Setoran Kliring: 3 menit b. Cek BSM Cabang Sendiri: 5 menit c. Cabang Lain: 3 menit

2.	Penampilan	<ul style="list-style-type: none"> -Berseragam -Memakai <i>Id Card</i> -Memakai sepatu fantovel -Kebersihan badan maupun ruangan -Harum dan tidak bau
3.	Skill	<ul style="list-style-type: none"> -Melayani dengan baik -Menggali kebutuhan nasabah -Menawarkan produk-produk kepada nasabah -Memahami tentang produk-produk -Melayani nasabah penarikan setoran transfer dan melayani nasabah penukaran uang

Sumber: Bank BTN Kc. Syariah Medan

3. *Security*

Tugas dan tanggung jawab seorang *security* bank pada umumnya tidak jauh berbeda dengan *security* yang bekerja di tempat yang lain. Akan tetapi sebenarnya tugas dan tanggung jawab *security* bank cukup besar dan mengandung resiko yang cukup tinggi.

Bapak Irwanto sebagai *Security* Bank BTN Kc. Syariah Medan tanggal 19 Agustus 2020 pukul 10:50 menyatakan bahwa:

“Standarisasi kinerja Security wajib menggunakan standar operasional pada perusahaan, dengan melakukan salam ketika bertemu dan berpisah kepada nasabah termasuk ucapan terimakasih, berbicara dengan jelas dan sopan”

Sedangkan menurut Kasmir, Sikap yang baik dan perilaku merupakan bagian yang sangat penting dalam etika perbankan. Oleh karena itu dalam praktiknya sikap dan perilaku ini harus diberikan sama mutunya.

Pernyataan dari Bank BTN Kc. Syariah Medan sama dengan yang dikemukakan oleh kasmir, bahwa pelayanan pada intinya sikap yang baik dan perilaku dalam selalu mengucapkan salam ketika bertemu dan berpisah dengan nasab termasuk ucapan terimakasih.

Di waktu yang sama Bapak Irwanto sebagai *Security* Bank BTN Kc. Syariah Medan tanggal 19 Agustus 2020 pukul 10:50 menyatakan bahwa:

“Security harus bertanggung jawab atas semua keamanan dan ketertiban bank, dan juga membantu memberikan informasi kepadanasabah, dan juga berpenampilan yang rapi dan bersih”

Berikut Tabel Standard Operasional Prosedur Bank BTN Kc. Syariah Medan pada pelayanan *Security*:

Tabel 4.3
Standar Pelayanan *Security*

No	Kegiatan	Pelayanan <i>Security</i>
1.	Sikap	<ul style="list-style-type: none"> -Melakukan senyum sapa salam dan terimakasih -Menolong nasabah yang kesulitan -Selalu mengucapkan minta maaf jika ada kesalahan -Tenang dan Tegas -Berkomunikasi dengan baik -Kecepatan. Ketepatan dan keakuratan -Memenuhi standar waktu
2.	Penampilan	<ul style="list-style-type: none"> -Berseragam -Memakai <i>Id Card</i> -Memakai sepatu fantovel -Memakai celana hitam -Kebersihan badan maupun ruangan -Memakai dasi -Harum dan tidak bau
3.	Skill	<ul style="list-style-type: none"> -Melayani dengan baik -Menggali kebutuhan nasabah -Menawarkan produk-produk kepada nasabah -Memahami tentang produk-produk

Sumber: Bank BTN Kc. Syariah Medan

Dalam hal sikap pelayanan menyambut para nasabah dilakukan dengan baik, dimana Bank BTN Kc. Syariah Medan mempunyai slogan dalam pelayanannya yaitu “ICARE (*Integrity, Collaboration, Accountability, Respect, Excellence*) dalam slogan tersebut sudah termasuk cirri khas Bank BTN Kc. Syariah Medan. *Integrity* yang berarti jujur, dapat dipercaya, beretika, terbuka dan bertindak sesuai dengan etos kerja yang baik. Kemudian *Collaboration* yang bermaksud berlaku sebagai satu Panin, kerja sama sebagai satu tim, berbagi visi, nilai dan tujuan, agar dapat meraih bersama hasil yang terbaik. *Accountability*, berhubungan dengan rasa memiliki, tanggung jawab dan bertindak sesuai peraturan. *Respect*, menghargai dan mendengarkan pendapat orang lain. Dan yang terakhir *Excellent*, performa yang baik, inovasi, belajar, hasrat, percaya diri dan berani, serta keinginan untuk menjadi yang terbaik.

Sesuai dengan hasil wawancara kepada nasabah Bank BTN Kc. Syariah Medan yaitu Bapak Ikbal pada 19 Agustus 2020 11.00 :

”Saya sudah 2 tahun menjadi nasabah pada bank ini mas, saya merasa terpuaskan oleh pelayanannya dan juga fasilitas pada bank tersebut karena tempat tinggal saya tidak jauh dari bank ini”

Dari hasil wawancara diatas bila diketahui bahwa pelayanan yang telah diterapkan oleh Bank BTN Kc. Syariah Medan sudah mencakup dari standar lima dimensi pelayanan. Hasil penelitian antara produk dan layanan Bank BTN Kc. Syariah Medan yaitu dana , kredit, dan layanan. Dalam satu hari, ada 10 sampai 15 nasabah yang melakukan transaksi pada Bank BTN Kc. Syariah Medan. Untuk itu diperlukan pelayanan yang baik kepada nasabah. Karena Bank BTN Kc. Syariah Medan menggunakan konsep pelayanan ICI (*Integrity, Customer Focus, Impact*), dalam menggunakan konsep pelayanan tersebut, Bank Btn Kc. Syariah Medan tetap mengupayakan adanya peningkatan pelayanan terhadap nasabah, yaitu dengan cara mengoptimalkan semua kebutuhan nasabah untuk dilayani dengan baik.

E. Kepuasan nasabah terhadap pelayanan *front liner*

Sesuai dengan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan nasabah Bank BTN KC. Syariah Medan yaitu Bapak Iqbal pada 19 Agustus 2020:

“Saya sudah 2 tahun menjadi nasabah pada bank ini bang, saya merasa terpuaskan dengan pelayanannya dan juga fasilitas pada bank tersebut karena tempatt tinggal saya tidak jauh dari bank ini”

Dari hasil wawancara diatas bila diketahui bahwa pelayanan yang telah diterapkan oleh Bank BTN KC. Syariah sudah mencakup dari standar lima dimensi pelayanan. Hasil penelitian anantara produk dan layanan Bank BTN KC. Syariah Medan yaitu dana, kredit dan layanan dalam satu hari mencakup 10 sampai 15 nasabah yang melakukan transaksi di Bank BTN KC. Syariah Medan. Untuk itu diperlukan pelayanan yang baik kepada nasabah karena Bank BTN KC. Syariah Medan menggunakan konsep pelayanan sinergi, integritas, inovasi, profesionalisme dan spirit mencapai keunggulan dalam menggunakan konsep pelayanan tersebut, Bank BTN KC. Syariah Medan tetap menupayakan adanya peningkatan pelayanan terhadap nasabah, yaitu dengan cara mengoptimalkan semua kebutuhan nasabah untuk dilayani dengan baik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil dari paparan teori yang telah disampaikan diatas, penulis menyimpulkan peran pelayanan *front liner* pada Bank BTN KC. Syariah Medan ialah sebagai berikut: Peran pelayanan *front liner (customer service, teller dan security)* pada Bank BTN KC. Syariah Medan telah sesuai dengan standar dan penerapan kualitas pelayanan yang telah sesuai dengan harapan banyak nasabah sehingga nasabah sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian anatara produk dan layanan Bank BTN KC. Syariah Medan yaitu dana, kredit dan layanan dalam satu hari mencakup 10 sampai 15 nasabah yang melakukan transaksi di Bank BTN KC. Syariah Medan. Untuk itu diperlukan pelayanan yang baik kepada nasabah karena Bank BTN KC. Syariah Medan menggunakan konsep pelayanan sinergi, integritas, inovasi, profesionalisme dan spirit mencapai keunggulan dalam menggunakan konsep pelayanan tersebut, Bank BTN KC. Syariah Medan tetap menupayakan adanya peningkatan pelayanan terhadap nasabah, yaitu dengan cara mengoptimalkan semua kebutuhan nasabah untuk dilayani dengan baik

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, telah diketahui bahwa Bank BTN KC. Syariah Medan telah memberikan pelayanan *front liner* yang baik untuk nasabah, namun dalam menjaga eksistensinya dan reputasi Bank BTN KC. Syariah Medan harus terus memperbaiki mutu pelayanannya agar terus menciptakan kepuasan bagi nasabah. Adapun beberapa saran yang mungkin bermanfaat bagi Bank BTN KC. Syariah Medan ialah sebagai berikut:

1. Bank BTN KC. Syariah (*front liner*) Medan diharapkan cepat tanggap terhadap kebutuhan nasabah, cepat dalam memberikan respon terhadap

permintaan nasabah, penuh perhatian terhadap nasabah, melayani dengan ramah dan memuaskan bagi nasabah, bersikap penuh simpati, dapat berkomunikasi dengan baik dan benar. Nasabah harus didahulukan kepentingannya agar nasabah merasa nyaman saat bertransaksi di Bank BTN KC. Syariah Medan dan menjadi salah satu bank pilihan bagi para nasabah.

2. Disarankan kepada Bank BTN KC. Syariah Medan hendaknya membuka cabang pembantu di kota Medan dan sekitarnya hal ini demi mempermudah nasabah untuk bertransaksi dengan mendatangi langsung ke lokasi dan menghindari menuunggu lama saat antrian berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Mujahid Abdul Malik, *Al-Qur'an Dan Terjemahnya*, (Jakarta: Darussalam, 2006).
- Majid Abdul, Soharto, *Customer service dalam Bisnis Jasa Transfortasi*, 2018.
- Brata Adya, *Dasar-dasar pelayanan prima*, PT. Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia, Jakarta, (2003).
- Afif, Faisal, dkk, *Strategi dan operasional Bank*, (Bandung : PT. ERESCO, 1996).
- Arsip Struktur Organisasi PT. BANK TABUNGAN NEGARA (Persero) Tbk KC. Syariah Medan, 2020.
- Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gaya Media, 2011).
- J. Supranto, *Etika dan Karakteristik Nasabah*, (Jakarta : bumi aksara, 2005).
- Jurnal. Juairiah, Pengaruh Kaulitas Layanan *Front Liner* Terhadap Tingkat kepuasan Pelayanan Nasabah Pada PT. Bank SUMSELBABEL Syariah Cabang Palembang. (UMP Palembang 2016).
- Malayu, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Bumi Aksara, 2020.
- Authar Muhammad Nailul, Skripsi “Implementasi Standar Pelayanan *Front liner* Pada PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang”, (2017).
- M. Napis Djunaedi, *Kamus Kontemporer Indonesia-Arab Istilah Politik-Ekonomi*, (Bandung: Mizan, 2005).
- Koter Philip, dan Gary Amstrong, *Daasar-dasar Pemasaran*, (Jakarta : Prenhallindo, 2011).
- Kotler Philip . *Marketing Management*, Diterjemahkan oleh Hendra Teguh, dkk, (Jakarta: Prenhallindo, 2002).
- Lupiyoadi Rambat, *Manajemen Pemasaran jasa: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Salemba Empat, 2001).
- Soemitra, *Bank & Lembaga Keuangan Syariah*, (Jakarta : kencana, 2009).
- Thio, S. 2001. *Membangun Service Quality untuk mencapai Kepuasan Konsumen di Industri Hospitaly*. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan* Vol. 3, No. 1, Maret 2001.

<https://www.btn.co.id/id/Tentang-Kami>

<https://www.jobdesc.net>

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Medan, tepatnya di Jalan Ampera No. 43 Kel. Bantan Kecamatan Medan Tembung pada tanggal 23 November 1998 putra darp pasangan suami istri bapak Hariono dan Ibu Sriwiyati.

Penulis menyelesaikan pendidikan tingkat SD di SD Brigjend Katamso I Jl. Sunggal, Kec. Medan Sunggal Kota Medan pada tahun 2010, tingkat SMP di SMP Swasta Jendral Sudirman Medan Jl. Selam I No.52 Tegal Sari Mandala I Kec. Medan Denai pada tahun 2013, dan di tingkat SMA di SMA Negeri 11 Medan Jl. Pertiwi No. 96, Bantan, Kecamatan Medan Tembung pada tahun 2016 dan kemudian melanjutkan perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sumatera Utara Medan pada tahun 2016.