

IKHTISAR

Avisa Nanda Irawan, Nim 54,1.54.139 “Strategi Efektif Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Frontliner* Pada Bank BRI Syariah Kantor Cabang Medan S. Parman”, 2018.

Setiap perusahaan yang bergerak dibidang jasa, keunggulan bersaing sering diupayakan dalam bentuk pelayanan yang unggul, terutama pada bagian *frontliner* perlu dibekali kemampuan dan keterampilan untuk melayani nasabah yaitu tentang dasar-dasar pelayanan agar nasabah yang dilayani semakin merasa puas, karena mereka inilah yang akan menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah sehingga nasabah tersebut merasa puas dan terdorong untuk menjadi nasabah yang loyal. Kualitas pelayanan *frontliner* pada BRI Syariah Kantor Cabang Medan S. Parman dapat dikategorikan baik. Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* pada BRI Syariah Kantor Cabang Medan S. Parman. Dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi efektif yang diterapkan oleh BRI Syariah Kantor Cabang Medan S. Parman dalam meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner*. Dalam penelitian ini penulis menggunakan data kualitatif, dimana penulis menggunakan wawancara dengan *supervisor* dan *customer service*. Secara keseluruhan dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah strategi efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan *frontliner* terhadap nasabah dilakukan oleh karyawan perbankan dengan menerapkan beberapa cara, yaitu dengan mengadakan pelatihan berupa role-play, mengadakan *test online* dan sharing setiap minggu. Dengan demikian berdasarkan hasil penelitian ini diharapkan kepada *frontliner* Bank BRI Syariah Kantor Cabang Medan S. Parman dapat meningkatkan pelayanan yang baik terhadap nasabah.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT. Atas nikmat yang telah diberikan baik berupa nikmat kesehatan maupun ataupun nikmat kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perbankan Syariah UIN Sumatera Utara. Selanjutnya shalawat dan salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW. Yang telah meletakkan peradaban kemanusiaan yang diridhoi Allah SWT.

Penulisan skripsi yang berjudul “ **Strategi Efektif Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Frontliner* pada BRI Syariah KC S. ParmanMedan**”.Penulis menyadari sepenuhnya dalam penulisan skripsi minor ini masih terdapat kekurangan dan kelemahan, hal ini disebabkan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu kritik dan saran serta bimbingan yang membangun sangat diharapkan demi penulisan skripsi minor yang lebih baik lagi.

Penulis menyadari sepenuhnya, tanpa bimbingan dari berbagai pihak, tugas akhir skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Dr. Andri Soemitra, M.A selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
2. Bapak Zuhrinal M Nawawi selaku Ketua Program Studi D-III Perbankan Syariah.
3. Ibu Annio Indah Lestari Nst, SE,M. Si selaku pembimbing Skripsi yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Bank BRI Syariah Cabang Medan S. Parman sebagai lembaga atau instansi lembaga tempat penulis mengadakan penelitian dan memperoleh informasi.
5. Bapak Deni Permana selaku pimpinan cabang Bank BRI Syariah Cabang Medan S. Parman yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan kegiatan Magang pada Bank BRI Syariah Cabang Medan S. Parman.
6. Bapak Sauril R. Hutabarat selaku Manajer Financing Support.
7. Kak Ani selaku pegawai Gadai emas yang telah memberikan data dan informasi terkait penulisan skripsi ini.
8. Seluruh karyawan BRI Syariah Cabang Medan S. Parman yang telah membimbing dan mengarahkan penulis pada saat magang.
9. Kak Laras selaku penjaga perpustakaan FEBI Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

10. Ibu Retno Sayekti selaku pimpinan perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
11. Kepada kedua orang tua yang senantiasa selalu memberikan dukungan dan doa kepada penulis.
12. Kepada My Lovely yang telah memberi semangat dalam penegerjaan skripsi ini.
13. Kepada sahabat-sahabatku “Garem Manis” yang mensupport dan selalu berjuang bersama.
14. Seluruh teman-teman kelas C program studi D-III Perbankan Syariah angkatan tahun 2015.

Serta seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penulisan skripsi minor ini. Semoga bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Walaikumssalamm warrahmatullahi wabarakatuh

Medan, 23 April 2018

Penulis,

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBARPERSETUJUAN	i
IKHTISAR	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
D. Metode Penelitian.....	8
E. Sistematika Pembahasan.....	9
BAB II LANDASAN TEORITIS	
A. Perbankan Syariah	
1. Pengertian Perbankan Syariah	11
B. Strategi Pelayan Jasa	
1. Pengertian Strategi	12
2. Tahapan-Tahapan Strategi	12
C. Kualitas Pelayanan	
1. Pengertian Kualitas	14

2. Pengertian Pelayanan	15
3. Kualitas Pelayanan.....	17
4. Ciri-ciri Pelayanan yang Baik.....	19
<i>D. Frontliner</i>	
1. <i>Customer Service</i>	25
2. <i>Teller</i>	26

BAB III TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN

A. Sejarah singkat perusahaan	
1. Visi dan Misi.....	28
2. Struktur Organisasi.....	29
3. Uraian Jabatan.....	30
B. Produk-Produk Bank BRI Syariah.....	37

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	
1. Pelaksanaan Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i> pada Bank BRI Syariah KC S. Parman Medan	43
2. Strategi Yang Diterapkan BRI Syariah KC S. Parman Medan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan	44
3. Analisis tentang Strategi Efektif Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Frontliner.....	49

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	50
B. Saran.....	52

DAFTAR PUSTAKA

RIWAYAT HIDUP