

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang:

Industri Perbankan merupakan salah satu tolak ukur dalam meningkatkan perekonomian Negara. Masyarakat Indonesia saat ini sudah familiar dengan dunia perbankan. Bahkan dalam menunjang dan mengembangkan usaha mereka juga membutuhkan adanya layanan dari perbankan. Sehingga industri perbankan ini dapat berperan dalam mensejahterakan masyarakat. Dalam Undang-Undang No. 10 tahun 1998 tentang perbankan, bank merupakan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Hal ini yang menjadi tugas dan fungsi bank dalam mensejahterakan masyarakat.

Perbankan di Indonesia ada yang konvensional maupun syariah. Persaingan di industri kedua bank tersebut sangat ketat. Selain bank konvensional, bank syariah juga berlomba-lomba dalam menunjukkan kualitas dan penawarannya. Sehingga dibutuhkan tenaga kerja yang profesional dan terampil dalam meningkatkan pelayanannya. Dengan adanya Pelayanan yang baik dan prima dapat membuat nasabah semakin puas dengan pelayanan tersebut. Dengan begitu nasabah semakin percaya dan menjadi nasabah tetap pada bank tersebut. Sehingga citra perusahaan semakin baik di mata nasabah. Oleh karena itu, dibutuhkan tenaga kerja yang profesional dan terampil dalam meningkatkan pelayanan.

Frontliner merupakan unit perbankan yang berada di bagian depan yang meliputi, teller dan customer service. Tugas teller dan customer service adalah berbicara dan berinteraksi langsung dengan nasabah dan mencari tau apa yang mereka butuhkan, serta memberikan informasi yang jelas kepada nasabah. Tentu dibutuhkan sikap yang ramah, sikap yang menunjukkan kesopanan

kepada nasabah, bertutur sapa yang baik dan memberikan senyuman kepada nasabah, sehingga nasabah merasa nyaman dan puas dengan pelayanan yang diberikan, serta merasa dihargai dengan begitu nasabah semakin percaya dan citra bank semakin baik di mata masyarakat. Selain itu, petugas frontliner seperti teller dan Customer Service juga harus menerapkan pelayanan prima (service excellent) dalam melayani nasabah. Pelayanan prima yang diberikan petugas frontliner, dapat menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah, sehingga loyalitas nasabah terhadap bank dapat terjalin.

Pelayanan prima (service excellent) adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah. Dengan kata lain, pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan (Freddy Rangkuti, 2016 : 49). Dapat diartikan bahwa layanan prima (service excellent) merupakan sebuah upaya yang dilakukan oleh para pelaku bisnis dalam memberikan layanan yang terbaik kepada pelanggan/konsumen.

Bank Artha Sinar Sejahtera Syariah merupakan sebuah lembaga keuangan yang berjalan dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah. Dalam menjaga eksistensinya Bank BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah berupaya memberikan pelayanan dengan cara membangun relasi yang baik antara karyawan bank dengan nasabahnya, sehingga nasabah merasa nyaman dan loyal terhadap bank tersebut. Namun itu semua tidak terlepas dari tenaga profesional bank yang merupakan semua karyawan Bank Artha Sinar Sejahtera Syariah khususnya bagian Frontliner. Dengan Adanya frontliner sebagai garda terdepan tentu menjadi perhatian bagi Bank Artha Sinar Sejahtera Syariah. Seperti petugas teller dan Customer Service harus menciptakan hubungan dan komunikasi yang baik dengan nasabahnya. Untuk itu dibutuhkan sikap yang profesional dalam menunjang perannya dalam melayani nasabah.

customer service merupakan bagian frontliner yang sangat penting dan merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan. Tanpa adanya peran customer service maka sangat berpengaruh besar

terhadap perkembangan perusahaan. Dengan begitu customer service pada Bank Artha Sinar Sejahtera Syariah dituntut untuk menciptakan dan menjaga hubungan yang baik dengan nasabahnya. Untuk itu seorang customer service harus memiliki skill komunikasi yang baik serta bersikap baik dan professional dengan nasabahnya. Agar nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Selain customer service, Bank Artha Sinar Sejahtera syariah memberikan pelayanan lain seperti teller.

Teller merupakan bagian dari frontliner bank. Teller berperan dalam mendukung pengembangan bisnis bank dan melayani nasabah dengan baik, cepat, dan tepat sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku di bank tersebut. Teller merupakan bagian yang berada di unit terdepan bank dan bertemu langsung dengan nasabah sehingga petugas teller wajib menjaga kebersihan serta kerapian ruang kerja teller dengan tujuan menciptakan kenyamanan dalam proses pelayanan dengan nasabah.

Dalam mengembangkan dan memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah membutuhkan kemampuan dalam menyeimbangkan konsep perhatian (*attention*), sikap (*attitude*), tindakan (*action*), kemampuan (*ability*), penampilan (*appearance*), dan tanggung jawab (*accountability*) kepada nasabahnya. Hal ini dilakukan oleh Bank Artha Sinar Sejahtera Syariah agar menjaga hubungan yang baik dengan nasabahnya agar nasabah merasa puas dan percaya kepada bank tersebut. Sehingga, menumbuhkan citra baik Bank Artha Sinar Sejahtera Syariah di mata nasabah.

★ Berdasarkan Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Rahmawati (2021) dengan judul Peranan Frontliner dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Pada PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero), Tbk. KCP Indihiang, (Universitas Siliwangi) dan dalam penelitian tersebut, hasil penelitian menjelaskan bahwa bagaimana peranan frontliner dalam upaya meningkatkan pelayanan di PT. Bank Pembangunan Daerah Jawa Barat dan Banten (Persero) Tbk KCP Indihiang.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Trinita Pingkan Kiling (2016) dengan judul Peran Komunikasi Frontliner dalam Meningkatkan Pelayanan di PT. BNI (Persero) Tbk. Kantor Layanan Kawangkoan, (Universitas San Ratulangi) dan dalam penelitian tersebut, hasil penelitian menjelaskan bagaimana peran dari komunikasi yang dilakukan oleh frontliner dalam meningkatkan pelayanan yang ada di PT. BNI (Persero) Tbk. Kantor Layanan Kawangkoan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anjasmara, Dwi Rizki (2020) dengan judul Peran Pelayanan Frontliner pada Bank BTN KC. Syariah Medan, (Universitas Islam Negeri) Sumatera Utara, dan dalam penelitian tersebut, hasil penelitian menjelaskan bagaimana peran frontliner dalam memberikan pelayanan serta apa saja kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada nasabah pada Bank BTN KC. Syariah Medan.

Berdasarkan latar belakang dan penelitian terdahulu maka, Penulis tertarik untuk meneliti tentang peran frontliner dalam perbankan syariah karena, penulis melihat adanya kekurangan peran frontliner dalam melayani nasabah pada Bank Artha Sinar Sejahtera Syariah. Kurangnya wawasan dan pengetahuan akan pentingnya peran frontliner dalam sebuah pelayanan dapat mempengaruhi citra perusahaan tersebut. Untuk itu penulis berinisiatif dengan mengambil judul **“Peran Frontliner dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada Bank Artha Sinar Sejahtera Syariah Di Kota Batu”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana mempersiapkan pelayanan kepada nasabah dan pihak lain?
2. Bagaimana melaksanakan pelayanan kepada nasabah dan pihak lain?

### 1.3 Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui bagaimana mempersiapkan pelayanan kepada nasabah dan pihak lain.
2. Untuk mengetahui bagaimana melaksanakan pelayanan kepada nasabah dan pihak lain.

### 1.4 Manfaat Penulisan

Penulis berharap penelitian ini dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

#### 1. Manfaat teoritis

Peneliti lain yang melakukan penelitian diharapkan dapat menggunakan temuan penelitian ini sesuai dengan subjek yang relevan sebagai sumber informasi dan referensi, khususnya terkait dengan peran frontliner dalam meningkatkan pelayanan nasabah pada Bank BPRS Artha Sinar Sejahtera Syariah di Kota Batu.

#### 2. Manfaat praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh perusahaan maupun instansi lainnya sebagai bahan referensi dalam meningkatkan pelayanan nasabah serta menjaga hubungan yang baik dengan nasabah

#### A. Internal

1. Bagi penulis, ini menjadi kesempatan untuk menuangkan ide dan gagasan yang dipelajari selama proses perkuliahan untuk digunakan saat menyelesaikan tugas akhir.
2. Bagi Perusahaan, hal ini dapat membantu memberikan informasi kepada perusahaan tentang bagaimana cara menjaga hubungan yang baik dengan nasabah, serta apa saja yang harus dilakukan petugas frontliner dalam melayani nasabah.

## B. Eksternal

1. Bagi pembaca, ini memberikan manfaat sebagai bahan kajian terkait dengan peran frontliner dalam melayani nasabah.
2. Manfaat lainnya adalah sebagai narasumber bagi calon sarjana maupun ahli madya yang ingin mempelajari pelajaran yang sama sebagai bahan referensi.

### 1.4 Definisi Istilah

#### a) Pengertian Bank

Pada Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Bank disebutkan sebagai badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.

#### b) Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler (Laksana, 2018:85), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Tjiptono (Sunyoto, 2012:236), pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

#### c) Pengertian Frontliner

Menurut Tarmoezi (2000:3) mengatakan frontliner merupakan barisan di bagian paling depan yang mempunyai peran penting sebagai aktivitas

utama didepan, serta terdapat karyawan yang melakukan kontak secara langsung dengan tamu (*guest contact*).

d) Pengertian Teller

Teller merupakan karyawan bank yang bekerja di counter yang mempunyai tugas utama untuk melayani transaksi penerimaan atau pembayaran tunai kepada nasabah.

e) Pengertian *customer service* (CS)

Menurut Kasmir (2014:249 ), Secara umum, pengertian *Customer Service* merupakan seluruh aktivitas yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada nasabah, melalui pelayanan yang diberikan seseorang sehingga dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

### 1.5 Unjuk Kerja

**SKKNI NO 38 TAHUN 2017 tentang penetapan standar kompetensi kerja nasional Indonesia kategori jasa keuangan dan asuransi golongan pokok kegiatan jasa keuangan kecuali asuransi dan dana pensiun bidang bank pembiayaan rakyat syariah (BPR)**

**Kode Unit : K.64PRS00.011.1**

**Judul Unit : Menerapkan standar layanan perbankan syariah**

**Deskripsi unit : Unit ini berhubungan dengan pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan dalam melayani nasabah dan pihak lain**

Elemen Kompetensi	Kriteria Unjuk Kerja
-------------------	----------------------

<p>1. Mempersiapkan pelayanan kepada nasabah dan pihak lain.</p>	<p>1.1 Penampilan dipenuhi sesuai dengan standar yang ditetapkan dan prinsip syariah dalam berbusana.</p> <p>1.2 Kebersihan dan kerapian ruang kerja disesuaikan dengan prosedur yang berlaku.</p> <p>1.3 Pengetahuan produk dan aktivitas termasuk imbalan, serta standar prosedur pelayanan diidentifikasi.</p>
<p>2. Melaksanakan pelayanan kepada nasabah dan pihak lain</p>	<p>2.1 Komunikasi dengan nasabah dan pihak lain dilaksanakan dengan bahasa yang mudah dimengerti dan intonasi yang sesuai secara terbuka, professional, ramah dan sopan.</p> <p>2.2 Sikap menghargai dan keikhlasan dalam memberikan layanan diterapkan.</p> <p>2.3 Penjelasan produk dan aktivitas disampaikan sesuai dengan prosedur yang berlaku.</p> <p>2.4 Kebutuhan dan pengaduan nasabah dan pihak lain ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang berlaku.</p>

