

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Dalam era ini, kemunculan lembaga keuangan yang ketat mengakibatkan persaingan yang mengerucut, termasuk lembaga keuangan syariah seperti Perbankan Syariah, Pegadaian Syariah, Asuransi Syariah, dan BMT di Indonesia. Agar tetap maju, setiap lembaga keuangan syariah harus melakukan perubahan positif, terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan loyalitas nasabah dan memperkuat hubungan dengan mereka.¹

Strategi yang dilakukan oleh perbankan syariah untuk bersaing di tengah persaingan tersebut adalah dengan pengembangan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *frontliner*. Dengan adanya kualitas pelayanan kepuasan nasabah dapat diraih sehingga terjadi hubungan yang baik, maka sebuah penerapan kualitas pelayanan yang baik harus dilakukan oleh seorang *frontliner*. Dapat diketahui bahwa setiap perusahaan yang memiliki kesuksesan adalah perusahaan yang memiliki sumber daya manusia (SDM) yang berkualitas.²

Menurut Undang-undang RI Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan

¹ Smith, A. "Dampak Persaingan di Industri Lembaga Keuangan Syariah di Indonesia", *Jurnal Ekonomi Syariah* Vol 10. No 2 Tahun 2022, 45.

² Nina Rahmayaniy, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2010), 22.

usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya.³ Dalam Undang-undang tersebut bank adalah badan usaha yang menghimpun dana masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Perbankan syariah masih sangat prospektif dan terbuka lebar, sehingga membuka peluang bagi bank dalam memberikan layanan syariah yang terbaik kepada masyarakat dan nasabah dan memiliki potensi untuk berkembang di era seperti sekarang ini. Berikut ini adalah Jaringan Kantor Individual Perbankan Syariah.

Tabel 1.1
Jaringan Kantor Individual Perbankan Syariah – SPS Agustus 2023

Kelompok Bank / Group of Bank	
Bank Umum Syariah / Islamic Commercial Bank	
1	PT. Bank Aceh Syariah
2	PT. BPD Riau Kepri Syariah
3	PT BPD Nusa Tenggara Barat Syariah
4	PT. Bank Muamalat Indonesia
5	PT. Bank Victoria Syariah
6	PT. Bank Jabar Banten Syariah
7	PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk
8	PT. Bank Mega Syariah
9	PT. Bank Panin Dubai Syariah, Tbk
10	PT. Bank Syariah Bukopin
11	PT. BCA Syariah
12	PT. Bank Tabungan Pensiunan Nasional Syariah,
13	PT. Bank Aladin Syariah, Tbk
Unit Usaha Syariah / Islamic Business Unit	
14	PT Bank Danamon Indonesia, Tbk
15	PT Bank Permata, Tbk
16	PT Bank Maybank Indonesia, Tbk
17	PT Bank CIMB Niaga, Tbk
18	PT Bank OCBC NISP, Tbk
19	PT BPD DK

³ Muhammad, *Model-model Akad Pembiayaan di Bank Syariah* (Yogyakarta: UII Press, 2009), 4.

20	PT BPD Daerah Istimewa Yogyakarta
21	PT BPD Jawa Tengah
22	PT BPD Jawa Timur, Tbk
23	PT BPD Jambi
24	PT BPD Sumatera Utara
25	PT BPD Nagari
26	PT BPD Sumatera Selatan dan Bangka Belitung
27	PT BPD Kalimantan Selatan
28	PT BPD Kalimantan Barat
29	PT BPD Kalimantan Timur
30	PT BPD Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat
31	PT Bank Sinarmas
32	PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk.
33	PT Bank Jago, Tbk
TOTAL	

Sumber : Statistik Perbankan Syariah – OJK 2023⁴

Tabel 1.2
Bank Syariah di Kota Kediri

No	Nama Bank Syariah	Alamat
1.	Bank Jatim Syariah	Jl. Diponegoro No. 50, Kediri
2.	Bank Sinarmas Syariah	Jl. Brawijaya No.25 Pakelan, Kediri
3.	Bank BTN Syariah	Jl. Diponegoro No.22 Poconan, Kediri
4.	Bank Syariah Indonesia	Jl. Sultan Hasanudin No. 21
5.	Bank BTPN Syariah	Jl. Joyoboyo, Kemas, Kediri
6.	Bank Muamalat	Jl. Sutan Hasanudin No 26, Kediri
7.	Bank Mega Syariah	Jl. PK Bangsa, Ngadirejo, Kediri

Sumber : Hasil Observasi⁵

Dari tabel di atas terdapat 7 bank syariah dan 3 di antaranya merupakan Unit Usaha Syariah (UUS) yaitu Bank Jatim Syariah, Bank Sinarmas Syariah, dan Bank BTN Syariah. Peneliti memilih membandingkan ketiga bank syariah tersebut dikarenakan sama-sama bagian dari UUS. Berikut data hasil observasi yang telah dilakukan oleh peneliti.

⁴ <https://ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/statistik-perbankan-syariah/Documents/Pages/Statistik-Perbankan-Syariah---Juni-2023/STATISTIK%20PERBANKAN%20SYARIAH%20-%20JUNI%202023.pdf> Diakses pada 15 Desember 2023, pukul 19.20

⁵ <https://www.ojk.go.id>. Diakses pada tanggal 15 Desember 2023

Tabel 1.3
Perbandingan Perbankan Syariah di Kediri

Nama Bank Syariah	Bank Jatim Syariah Cabang Kediri	Bank Sinarmas Syariah	Bank BTN Syariah
Alamat	Jl. Diponegoro No.50 Semampir, Kec Kota, Kediri	Jl. Brawijaya No.25 Pakelan, Kec Kota, Kediri	Jl. Diponegoro No.22 Poconan, Kec Kota, Kediri
Jumlah Jaringan ATM	20 Jaringan ATM di Kediri	4 Jaringan ATM di Kediri	10 Jaringan ATM di Kediri
Tahun berdiri	21 Agustus 2007	18 November 2009	14 Februari 2005
Jumlah <i>Frontliner</i>	1 <i>Teller</i> , 1 <i>Customer Service</i> dan 2 <i>Security</i>	1 <i>Teller</i> , 1 <i>Customer Service</i> dan 1 <i>Security</i>	2 <i>Teller</i> , 2 <i>Customer Service</i> dan 1 <i>Security</i>
Pelayanan Yang Diberikan <i>Frontliner</i>	Bukti Fisik <ol style="list-style-type: none"> 1. Lingkungan yang bersih, aman dan nyaman , fasilitas yang lengkap 2. Ruang tunggu yang dekat dengan para <i>frontliner</i> 3. <i>Frontliner</i> berpenampilan menarik 	Bukti Fisik <ol style="list-style-type: none"> 1. Lingkungan yang bersih, aman dan nyaman , fasilitas yang kurang 2. Ruang tunggu yang dekat dengan para <i>frontliner</i> 3. <i>Frontliner</i> berpenampilan menarik 	Bukti Fisik <ol style="list-style-type: none"> 1. Lingkungan yang bersih, aman dan nyaman , fasilitas yang lengkap 2. Ruang tunggu yang jauh dengan para <i>frontliner</i> 3. <i>Frontliner</i> berpenampilan menarik
	Kehandalan <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Frontliner</i> yang handal dan berpengalaman dalam menjalankan tugasnya sehingga pelayanan yang 	Kehandalan <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Frontliner</i> yang handal dan berpengalaman dalam menjalankan tugasnya sehingga pelayanan yang diberikan tepat waktu 	Kehandalan <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Frontliner</i> yang kurang handal dan dalam menjalankan tugasnya sehingga pelayanan yang diberikan kurang cepat 2. <i>Frontliner</i> memiliki

	<p>diberikan tepat waktu</p> <p>2. <i>Frontliner</i> memiliki ketrampilan dalam berkomunikasi dengan baik</p>	<p>2. <i>Frontliner</i> memiliki ketrampilan dalam berkomunikasi dengan baik</p>	<p>ketrampilan dalam berkomunikasi dengan baik</p>
	<p>Responsif</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanannya tergolong cepat karena jumlah nasabah yang datang sedikit sehingga dapat dilayani oleh <i>frontliner</i> yang ada 2. Proaktif terhadap kebutuhan nasabah 3. Lama transaksi <i>Customer Service</i> 5-15menit 4. Lama transaksi <i>teller</i> 5-10menit 5. Pelayanan <i>Security</i> 10 detik - 1 menit 	<p>Responsif</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanannya tergolong cepat karena jumlah nasabah yang datang sedikit sehingga dapat dilayani oleh <i>frontliner</i> yang ada 2. Proaktif terhadap kebutuhan nasabah 3. Lama transaksi <i>Customer Service</i> 5-20menit 4. Lama transaksi <i>teller</i> 5-10menit 5. Pelayanan <i>Security</i> 10 detik-1 menit 	<p>Responsif</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanannya tergolong kurang cepat dan kurang memuaskan meskipun memiliki jumlah banyak <i>frontliner</i> ,namun masih terdapat <i>frontliner</i> yang mengobrol dengan rekan kerjanya 2. Kurang Proaktif terhadap kebutuhan nasabah 3. Lama transaksi <i>Customer Service</i> 10-30menit 4. Lama Transaksi <i>teller</i> 10-20 menit 5. Pelayanan <i>Security</i> 20

			detik – 1 menit
	<p>Jaminan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Frontliner</i> memiliki pengetahuan dan keahlian dalam menjalankan tugasnya 2. Memberikan kepercayaan kepada nasabah dengan menyelesaikan permasalahan dengan akurat 	<p>Jaminan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Frontliner</i> memiliki pengetahuan dan keahlian dalam menjalankan tugasnya 2. Memberikan kepercayaan kepada nasabah dengan menyelesaikan permasalahan dengan akurat 	<p>Jaminan</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Frontliner</i> memiliki pengetahuan dan keahlian dalam menjalankan tugasnya 2. Memberikan kepercayaan kepada nasabah dengan menyelesaikan permasalahan dengan akurat
	<p>Empati</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Frontliner</i> ramah 2. Memiliki pemahaman terkait kebutuhan pelanggan, perhatian, dan menghargai perasaan nasabah terkait keluhan nasabah 	<p>Empati</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Frontliner</i> ramah 2. Memiliki pemahaman terkait kebutuhan pelanggan dan memberikan perhatian dan menghargai perasaan nasabah terkait keluhan nasabah 	<p>Empati</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Frontliner</i> ramah 2. Memiliki pemahaman terkait kebutuhan pelanggan

Sumber : Data hasil observasi.⁶

Berdasarkan tabel 1.3 dapat dikatakan bahwa Bank Jatim Syariah Cabang Kediri lebih unggul dari 2 bank lainnya. Dapat dilihat jumlah jaringan

⁶ Data hasil observasi, 10 Desember 2023.

atm, walaupun dari tahun berdiri hanya berjarak 2 tahun dari pada bank lainnya namun perkembangannya cukup pesat. Banyaknya jaringan atm tersebut memberikan kemudahan kepada nasabah untuk melakukan transaksi sehingga hal tersebut dapat memberikan kepuasan nasabah terkait fasilitas yang diberikan. Selain itu bukti pelayanan dari para *frontliner* di bank jatim syariah juga cukup mengesankan sesuai dengan data observasi yang peneliti lakukan bahwa pelayanan di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri lebih cepat dibandingkan 2 bank lainnya, sehingga hal tersebut terbukti bahwa Bank Jatim Syariah Cabang Kediri sudah memiliki kualitas pelayanan yang baik dan berkembang dan dapat diterima oleh masyarakat dengan baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan dari *frontliner* yang ada di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri dapat dikatakan lebih unggul bila dibandingkan dengan 2 Bank lainnya, oleh karena itu peneliti memilih Bank Jatim Syariah sebagai lokasi penelitian ini.

Terkait dengan pelayanan *frontliner* dibawah ini adalah tabel bentuk pelayanan *frontliner* di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.

Tabel 1.4
Bentuk Pelayanan Oleh *Frontliner*

NO	<i>Frontliner</i>	Bentuk Pelayanan
1	<i>Teller</i>	a) Memberikan pelayanan terkait proses transaksi oleh nasabah. b) Memproses data hasil transaksi ke dalam sistem c) Melayani jasa cek, uang tunai, dan deposito d) Melakukan pemeriksaan terhadap data nasabah e) Mengidentifikasi jika terdapat kesalahan transaksi

2	<i>Customer Service</i>	<ul style="list-style-type: none"> a) Melayani pertanyaan yang diajukan nasabah b) Memberikan informasi yang diinginkan nasabah mengenai suatu produk selengkap mungkin c) Melakukan penanganan terkait keluhan dari nasabah d) Menjalin hubungan baik dengan nasabah
3	<i>Security</i>	<ul style="list-style-type: none"> a) Menjaga ketertiban dan keamanan untuk pelayanan terhadap nasabah b) Memberikan pelayanan kepada nasabah yang datang c) Mengawasi dan melindungi di lingkungan bank

Sumber : Data hasil wawancara.⁷

Berdasarkan tabel 1.4 menunjukkan bentuk pelayanan umum oleh *frontliner* di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri untuk melayani pada nasabah dengan memberikan pelayanan terbaik dengan sesuai standar yang ada, sehingga dapat memberikan kepuasan pada nasabah dan memunculkan dorongan individu untuk melakukan transaksi kembali di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri, sehingga nasabah dapat menjadi loyal.

Selain itu Bank Jatim Syariah Cabang Kediri juga mengalami banyak pertumbuhan jumlah nasabah yang ada. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan melihat tabel hasil observasi yang peneliti lakukan. Berikut ini adalah data jumlah nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Kediri tahun 2019-2022.

⁷ Dwi Arsianti Puspita, *Teller* Bank Jatim Syariah Cabang Kediri, 15 Januari 2023.

Tabel 1.5**Jumlah Nasabah Bank Jatim Syariah Cabang Kediri Tahun 2019-2022**

NO	Tahun	Nasabah dari DPK (Dana Pihak Ketiga)	Nasabah dari Pembiayaan
1	2019	20.948	754
2	2020	21.747	1.121
3	2021	23.067	1.255
4	2022	41.598	1.347

Sumber : Data Hasil Observasi.⁸

Berdasarkan tabel 1.5 dapat dikatakan bahwa dari tahun 2019 hingga 2022 terjadi banyak kenaikan jumlah nasabah, baik dari nasabah dari DPK maupun dari nasabah pembiayaan. Nasabah DPK yaitu sekumpulan nasabah dari beberapa produk, seperti tabungan, giro, deposito, dan lain-lain. Adanya peningkatan tersebut berarti bahwa jumlah nasabah merupakan salah satu wujud dari terbentuknya kualitas pelayanan yang baik, selain itu juga dari fasilitas atau produk yang disediakan, reputasi perusahaan, jaringan cabang yang luas dan juga dari promosi yang diberikan. Sehingga dengan banyaknya nasabah yang terus meningkat dapat meningkatkan kelayakitan dari nasabah, yang dapat membuat Bank Jatim Syariah Cabang Kediri dapat berkembang dengan baik, sesuai dengan visi Bank Jatim Syariah Cabang Kediri yaitu Menjadi Bank Syariah yang Berkelas Dunia dengan Mengedepankan Prinsip Keadilan, Kesejahteraan dan Kepedulian Sosial.

Di setiap lembaga keuangan memiliki pedoman atau prosedur untuk menjalankan operasional. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan panduan atau petunjuk langkah-langkah yang harus diikuti oleh setiap lembaga

⁸ Dwi Arsianti Puspita, *Teller* Bank Jatim Syariah Cabang Kediri, 15 Januari 2023

keuangan dalam menjalankan operasional perusahaan. SOP dirancang untuk memastikan bahwa perusahaan beroperasi sesuai dengan peraturan yang berlaku, sehingga kegiatan usaha dapat dilaksanakan secara efektif, konsisten, dan sesuai standar yang telah ditetapkan. SOP memiliki peran penting dalam mengoptimalkan penggunaan fasilitas-fasilitas di lembaga keuangan. Dengan adanya SOP, proses yang dilakukan oleh orang-orang dalam organisasi dapat berjalan dengan teratur dan sistematis, menghindari kebingungan atau kesalahan yang dapat menghambat produktivitas dan kualitas pelayanan.⁹

Pelayanan prima adalah bagaimana pelayanan yang diberikan sehingga para nasabah merasa bahwa keberadaan mereka adalah penting, karena nasabah sendiri dalam dunia perbankan merupakan mitra yang menjadi kunci berjalannya usaha bank.¹⁰ Didalam perbankan, kebutuhan dan keinginan yang sesuai dengan harapan menjadi fokus bagi pelayanan yang diberikan. Hasibuan menyatakan bahwa “Pelayanan adalah diberikannya sebuah jasa oleh seseorang kepada orang lain dengan maksud tertentu. Pelayanan dapat dikatakan baik jika di dalam pelayanan tersebut ada sebuah keadilan, keramahan, ketepatan, dan dengan menggunakan etika yang baik sehingga apa yang diinginkan oleh pelanggan atau nasabah dapat terpenuhi.”¹¹

Tugas *frontliner* di dalam industri perbankan sangat penting karena mereka memiliki peran langsung dalam berinteraksi dengan nasabah yang

⁹ Williams, J. D. “Standar Operasional Prosedur (SOP) di Dunia Bisnis”, *Jurnal Internasional Manajemen, Teknologi, dan Ilmu Sosial (JIMTIS)* Vol. 5 No 1 Tahun 2020, 9-16.

¹⁰ Atep Adya Brata, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima* (Jakarta: Elex Media, 2006), 27.

¹¹ Malayu S.P Hasibuan, *Manajemen Dasar Pengertian dan Masalah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2015), 152.

sudah ada maupun calon nasabah baru. *Frontliner* di bank meliputi *teller*, *customer service*, dan *security*. Dalam menjalankan tugasnya, *frontliner* memiliki peran yang krusial dalam membentuk citra dan identitas perusahaan, salah satunya melalui pemberian pelayanan berkualitas tinggi. Meskipun produk-produk berkualitas baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah, namun kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan tersebut. Oleh karena itu, bank sangat memperhatikan kualitas pelayanan agar dapat memberikan yang terbaik untuk nasabah.¹²

Loyalitas nasabah adalah ketika pelanggan memiliki keinginan untuk melakukan pembelian ulang atau secara setia menggunakan jasa atau produk dari lembaga keuangan syariah. Proses mencapai loyalitas memerlukan waktu yang cukup lama hingga nasabah melakukan pembelian ulang, biasanya dalam periode setidaknya satu tahun. Loyalitas nasabah memiliki dampak signifikan bagi perusahaan, karena jika banyak nasabah yang loyal, pendapatan perusahaan akan meningkat. Oleh karena itu, perusahaan perlu selalu memperhatikan loyalitas pelanggan. Kepercayaan dari konsumen dapat memperkuat loyalitas terhadap perusahaan atau merek tertentu. Selain itu, konsumen yang percaya pada suatu perusahaan atau merek cenderung merekomendasikan atau berbagi pengalaman positif kepada orang lain, sehingga berpotensi menarik lebih banyak pelanggan baru dan memperkuat posisi perusahaan di pasar.¹³

¹² Hidayat, A. "Pentingnya Peran Frontliner dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Perbankan", *Jurnal Ekonomi dan Bisnis* Vol 15 No 3, 78-92.

¹³ Juli Ismanto, *Manajemen Pemasaran* (Pamulang : UNPAM Press, 2020), 163.

Sebelumnya, peneliti telah melakukan observasi di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri. Ternyata disana hanya terdapat 1 petugas *teller*, dan 1 *customer service* dan masih terdapat perangkapan tugas dari pihak *teller* dan *customer service*. Sehingga ketika *teller* dan *customer service* tersebut cuti atau tidak dapat masuk kerja, maka kegiatan operasionalnya diganti dengan staff lain.¹⁴ Berdasarkan pengamat yang peneliti lakukan hal tersebut kurangnya efektif, karena staff tersebut juga memiliki pekerjaannya sendiri sehingga mereka harus mengerjakan banyak pekerjaan dalam satu waktu.

Pada suatu kasus yaitu terdapat dokumen hilang yang menyebabkan pelayanan dari *frontliner* menjadi terganggu, ketika kejadian tersebut tidak segera diatasi oleh *frontliner* Bank Jatim Syariah maka akan mengurangi kualitas pelayanan mereka, sehingga dapat membuat nasabah kecewa dan dapat mengurangi kepercayaan nasabah.¹⁵ Oleh karena itu peran *frontliner* sangatlah penting dalam menyelesaikan permasalahan tersebut. Berdasarkan penjelasan dari pihak *teller* di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri ketika terdapat permasalahan tersebut, menurutnya kejadian tersebut dapat diatasi dengan baik, pihak *frontliner* akan segera mengurus dan menyelesaikan permasalahan dengan cepat dan akurat sesuai dengan keluhan dari nasabah, meskipun dari jumlah *frontliner* yang terbatas, namun *frontliner* dapat melaksanakan peran mereka dengan baik tanpa ada kendala.¹⁶ Sehingga saat ini Bank Jatim Syariah dapat berkembang dengan baik dan pertumbuhan

¹⁴ Nadia Sanaz Agatha, *Customer Service* Bank Jatim Syariah Cabang Kediri, 15 Januari 2023.

¹⁵ Dwi Arsianti Puspita, *Teller* Bank Jatim Syariah Cabang Kediri, 15 Januari 2023.

¹⁶ Nadia Sanaz Agatha, *Customer Service* Bank Jatim Syariah Cabang Kediri, 15 Januari 2023.

jumlah nasabah yang semakin banyak yang merupakan salah satu bentuk hasil dari peran kualitas pelayanan oleh *frontliner* yang baik sehingga membuat Bank Jatim Syariah Cabang Kediri dapat memperoleh banyak keuntungan dan loyalitas dari nasabah juga akan meningkat.

Selain itu terdapat alasan terkait jumlah *frontliner* yang ada yaitu hanya terdapat 1 *teller* dan 1 *customer service* dan 2 *security*. Menurut pimpinan Bank Jatim Syariah Cabang Kediri, jumlah *frontliner* tersebut sudah cukup untuk menjalankan operasional bank karena jumlah nasabah yang datang dapat dilayani dengan baik oleh *frontliner* tanpa membutuhkan waktu yang lama. Selain itu, Bank Jatim Syariah Cabang Kediri ingin memfokuskan pada digitalisasi perbankan sehingga jumlah karyawannya dikurangi¹⁷. Dalam menjalankan operasional bank dan untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik dari seorang *frontliner* menurut peneliti jumlah *frontliner* tersebut masih kurang, karena masih terdapat staff yang menggabungkan tugasnya sebagai *teller* juga sebagai *customer service*.

Berdasarkan pemikiran tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul “Peran Kualitas Pelayanan oleh *Frontliner* dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri”

¹⁷ Wahyu Tedja Sukmana, pimpinan Bank Jatim Syariah Cabang Kediri, 25 Februari 2023.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan fokus penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan oleh *frontliner* di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri?
2. Bagaimana peran kualitas pelayanan oleh *frontliner* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menjelaskan kualitas pelayanan oleh *frontliner* di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.
2. Untuk menjelaskan peran kualitas pelayanan oleh *frontliner* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Pada penelitian ini peneliti dapat mengembangkan pemikiran dan keilmuan terkait penelitian. Melalui penelitian ini dapat menjelaskan dan menambah keilmuan tentang bagaimana peran kualitas pelayanan oleh *frontliner* dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil dari penelitian ini diharap peneliti mampu mengembangkan pengetahuan dan wawasan terkait dengan pelayanan pada suatu perusahaan dan juga sebuah pengalaman peneliti untuk bekal di lingkungan masyarakat maupun di dunia kerja.

b. Bagi Lembaga

Penelitian ini mampu menjadi pijakan dalam operasional lembaga serta anjuran guna menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan oleh *frontliner* dalam menerapkan pelayanan yang bertujuan untuk dapat terciptanya loyalitas nasabah.

c. Bagi Akademik

Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan pengembangan ilmu dan literatur kajian serta referensi bacaan ilmiah mengenai peran kualitas pelayanan oleh *frontliner* dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada sebuah lembaga keuangan.

d. Bagi Masyarakat

Penelitian ini bertujuan untuk memberi informasi serta dapat digunakan untuk memperluas wawasan, khususnya kepada masyarakat yang membutuhkan informasi mengenai bagaimana pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* di Bank Jatim Syariah Cabang Kediri.

E. Telaah Pustaka

1. Penelitian yang dilakukan oleh Lala Febrina Erliyanto pada tahun 2018, yang bertujuan untuk mengetahui “Implementasi Kualitas Pelayanan Pada Penerapan Standart Operasional Prosedur (SOP) *Frontliner* Di BMT Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung”.¹⁸

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan hasil penelitiannya adalah bahwa bentuk kualitas pelayanan yang ada pada BMT Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung adalah dengan memberikan pelayanan prima yang sesuai dengan penerapan (SOP) yang berlaku seperti budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan dan Santun) sehingga *frontliner* harus sabar dalam melayani nasabah untuk memberikan perhatian kepada nasabah sehingga nasabah merasa nyaman dengan suasana yang diberikan. Selain itu penerapan standart operasional prosedur (SOP) *frontliner* di BMT Sinar Amanah Boyolangu-Tulungagung adalah bahwa disini masih terdapat perangkapan tugas dari *frontliner* walaupun dari masing-masing *frontliner* sudah memiliki tugas dan tanggungjawab setiap bagian yang sudah terlaksana.

Perbedaan terletak pada lokasi penelitian. Sedangkan persamaan penelitian terletak pada jenis metode penelitian yang dipakai dan variabel yang digunakan dalam penelitian tersebut yaitu sama-sama meneliti tentang *frontliner* untuk kualitas pelayanan.

¹⁸ Lala Febriyan Erliyanto, “Implementasi Kualitas Pelayanan Pada Penerapan Standart Operasional Prosedur (SOP) *Frontliner* Di BMT Sinar Amanah Boyolangu Tulungagung”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Satu Tulungagung, 2018).

2. Penelitian yang dilakukan oleh Mohammad Nailul Authar pada tahun 2017 yang bertujuan untuk mengetahui “Implementasi Standar Pelayanan Frontliner pada PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang”.¹⁹

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Dengan hasil penelitiannya adalah dari implementasi standar pelayanan *frontliner* pada Panin Bank Syariah Cabang Malang yang telah sesuai dengan standar yang diterapkan dari segi pelayanan dan fasilitas.

Perbedaan penelitian terletak pada variabel penelitian dan objek yang diteliti, pada penelitian ini mengukur standart pelayanan *frontliner*, namun pada penelitian yang peneliti lakukan yaitu mengukur kualitas pelayanan dari *frontliner*. Sedangkan persamaan penelitian terletak pada jenis metode dan sama-sama meneliti tentang *frontliner*.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Dian Eko Prastyo pada tahun 2022 yang bertujuan untuk mengetahui “Peranan Pelayanan Prima Oleh *Frontliner* Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Produk Tabungan di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Pembantu Blitar”.²⁰

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Dengan hasil penelitiannya adalah bahwa nasabah di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Pembantu Blitar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *frontliner*. Dengan selalu memberikan pelayanan

¹⁹ Mohammad Nailul Authar, “Implementasi Standar Pelayanan Front Liner Pada PT. Panin Bank Syariah Tbk. Cabang Malang”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisis Islam UIN MALANG, 2017).

²⁰ Dian Eko Prastyo, “Peranan Pelayanan Prima Oleh Frontliner Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Produk Tabungan Di Bank Jatim Syariah KCP Blitar”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, 2022).

dengan baik, sopan, ramah dan santun kepada nasabah. Selain itu *frontliner* juga selalu memprioritaskan dengan merespon cepat dan baik demi memberikan informasi, kejelasan dan solusi dengan sehingga memudahkan nasabah dan dapat menyelesaikan permasalahan atau keluhan dari nasabah.

Perbedaan penelitian terletak pada kepuasan nasabah yang dijadikan sebagai variabel dan objek penelitian. Sedangkan persamaan penelitian adalah terletak pada metode dan pendekatan penelitian serta terkait kualitas pelayanan dan sistem *frontliner*.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Sriani Uswatun Hasanah pada tahun 2018 yang bertujuan untuk mengetahui “Peranan *Service Excellent* Terhadap Loyalitas Anggota Pada BMT Sidogiri Cabang Kediri”.²¹

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Dari hasil penelitian tentang bentuk-bentuk *service excellent* yang ada di BMT Sidogiri Kediri adalah berupa pelayanan yang mampu membuat anggota merasa nyaman, seperti kesopanan dari karyawan anggota BMT Sidogiri Kediri. Keramahan karyawan terhadap anggota yang datang selalu di pertahankan oleh BMT Sidogiri Kediri, oleh karena itu *service excellent* disini sudah terbukti menunjukkan bahwa mereka memberikan fasilitas kantor sesuai dengan pelayanan prima sehingga bentuk pelayanan yang diberikan mampu memberikan kenyamanan dan kepuasan ketika berada di Koperasi BMT Sidogiri Cabang Kediri. Selain itu dapat diketahui bahwa

²¹ Sriani Uswatun Hasanah “Peranan *Service Excellent* Terhadap Loyalitas Anggota Pada BMT Sidogiri Cabang Kediri”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, 2018).

loyalitas anggota untuk menabung dan pembiayaan di BMT Sidogiri Kediri memberikan perubahan pemahaman kepada masyarakat untuk menabung secara syariah.

Perbedaan penelitian terletak pada objek yang diteliti dan variabel yang dipakai yaitu pada penelitian ini membahas peranan *service excellent*, namun pada penelitian yang peneliti lakukan membahas tentang peran kualitas pelayanan oleh *frontliner* demi mewujudkan loyalitas nasabah. Sedangkan persamaan penelitian terletak pada jenis penelitian yang dipakai dan sama-sama membahas tentang loyalitas anggota pada suatu lembaga keuangan.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Putri Halimah Nurseha pada tahun 2021 yang bertujuan untuk mengetahui “Peran *Service Excellence* Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Simple Kopi Kediri”.²²

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Berdasarkan hasil penelitiannya terdapat peningkatan penghasilan per tahunnya, tercatat terdapat 75 pelanggan yang loyal di Simple Kopi Kediri. Karena pelayanannya yang baik membuat pelanggan betah berada di Simple Kopi Kediri, seperti sikap karyawan kepada pelanggan, pelayanan dalam mengantarkan pesanan, tanggung jawab ketika terdapat kesalahan dalam pesanan atau keterlambatan pesanan. Oleh karena itu dapat diketahui bahwa pelayanan kepada pelanggan di Simple Kopi Kediri cukup baik. Dengan

²² Putri Halimah Nurseha, “Peran *Service Excellence* Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Simple Kopi Kediri”, (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kediri, 2021).

adanya loyalitas pelanggan tersebut, mereka dapat merekomendasikan Simple Kopi Kediri kepada rekan-rekan atau teman-temannya untuk mengunjungi dan membeli produknya. Hal tersebut sudah membuktikan bahwasanya loyalitas pelanggan terhadap Simple Kopi Kediri sudah terjalin.

Perbedaan penelitian terletak pada objek yang diteliti dan variabel yang dipakai yaitu pada penelitian ini membahas peran *service excellent*, namun pada penelitian yang peneliti lakukan membahas tentang peran kualitas pelayanan oleh *frontliner*. Sedangkan persamaan penelitian terletak pada jenis penelitian yang dipakai dan sama-sama membahas tentang loyalitas anggota pada suatu perusahaan.