

**PERANAN PELAYANAN PRIMA OLEH *FRONTLINER* DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PRODUK  
TABUNGAN DI BANK JATIM SYARIAH KCP BLITAR**

**SKRIPSI**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

**DIAN EKO PRASTYO**

**9314.021.16**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) KEDIRI**

**2020**

**PERANAN PELAYANAN PRIMA OLEH *FRONTLINER* DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PRODUK  
TABUNGAN DI BANK JATIM SYARIAH KCP BLITAR**

**SKRIPSI**

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (SE)



Oleh:

**DIAN EKO PRASTYO**

**9314.021.16**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
(IAIN) KEDIRI**

**2020**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**PERANAN PELAYANAN PRIMA OLEH *FRONTLINER* DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PRODUK  
TABUNGAN DI BANK JATIM SYARIAH KCP BLITAR**

**DIAN EKO PRASTYO**

9314.021.16

**Disetujui Oleh:**

Pembimbing I



**Amrul Mutaqin, M.E.I**

NIP. 19760507 200801 1 013

Pembimbing II



**Binti Mutafarida, M.E.I**

NIP -

**NOTA DINAS**

Nomor :  
Lampiran : 4 (empat) berkas  
Hal : Bimbingan Skripsi

Kediri, 20 Oktober 2020

Kepada  
Yth, Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri  
Di  
Jl. Sunan Ampel 07 – Ngronggo  
Kediri

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Memenuhi permintaan Bapak Dekan untuk membimbing  
penyusunan skripsi mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama: DIAN EKO PRASTYO

Nim : 9314.021.16

Judul : PERANAN PELAYANAN PRIMA OLEH *FRONTLINER*  
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH  
PADA PRODUK TABUNGAN DI BANK JATIM  
SYARIAH KCP BLITAR

Setelah diperbaiki materi dan susunannya, kami  
berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat  
sebagai kelengkapan ujian akhir Sarjana Strata Satu (S-1).

Bersamaan ini kami lampirkan berkas naskah skripsinya,  
dengan harapan dapat segera diujikan dalam Sidang Munaqosah.

Demikian agar maklum dan atas kesediaan Bapak kami  
ucapkan terima kasih.

Wasalamu'alaikum Wr.Wb.

Pembimbing I



**Amrul Mutaqin, M.E.I**

NIP. 19760507 200801 1 013

Pembimbing II



**Binti Mutafarida, M.E.I**

NIP -

**HALAMAN PENGESAHAN**

**PERANAN PELAYANAN PRIMA OLEH *FRONTLINER* DALAM  
MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PRODUK  
TABUNGAN DI BANK JATIM SYARIAH KCP BLITAR**

**DIAN EKO PRASTYO**

NIM. 9314.021.16

Telah diujikan di depan Sidang Munaqasah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kediri pada tanggal 11 November 2020

Tim Penguji:

1. Penguji Utama

**Dr. Hj. Naning Fatmawati, SE., MM.**  
**NIP. 197405282003122001**

(.....)



2. Penguji I

**Amrul Mutaqin, M.E.I**  
**NIP. 197605072008011013**

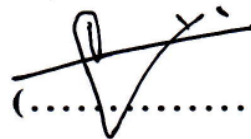
(.....)



3. Penguji II

**Binti Mutafarida, M.E.I**  
**NIP.**

(.....)



Kediri, 16 November 2020  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**Dr. Imam Annas Mushlih, M.HI**  
NIP. 19750101 199803 1 002

## MOTTO

وَالَّذِينَ ءَامَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ لَنُبَوِّئَنَّهُم مِّنَ الْجَنَّةِ غُرَفًا تَجْرِي مِن تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ خَالِدِينَ فِيهَا نِعْمَ أَجْرُ الْعَامِلِينَ

*“Dan orang-orang yang beriman dan mengerjakan kebajikan, sungguh, mereka akan Kami tempatkan pada tempat-tempat yang tinggi (di dalam surga), yang mengalir di bawahnya sungai-sungai, mereka kekal di dalamnya. Itulah sebaik-baik balasan bagi orang yang berbuat kebajikan”.* (QS. Al-‘Ankabut : 58)

## **PERSEMBAHAN**

Tiada kata yang dapat kuhantarkan, tiada rangkaian bunga yang dapat kupersembahkan kehadiran Allah SWT beserta junjungan Nabi besar Muhammad Saw dan ucapan terima kasih penulis kepada orang-orang yang telah berjasa:

1. Rektor IAIN Kediri.
2. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dukungan sehigga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Ayah dan Ibu, yang telah ikhlas dan sabar, menjaga, mendidik dan selalu memberikan motivasi hidup. Kuucapkan terima kasih semoha semua kasih sayang dan perhatian yang diberikan terganti dengan kasih sayang Allah SWT, serta semua kebaikan yang diberikan terbalas oleh Allah SWT. Amin.
5. Semua temen-teman senasib dan seperjuangan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu dalam skripsi ini.

## ABSTRAK

DIAN EKO PRASTYO. Dosen Pembimbing Amrul Mutaqin, M.E.I. dan Binti Mutafarida, M.E.I.: PERANAN PELAYANAN PRIMA OLEH *FRONTLINER* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA PRODUK TABUNGAN DI BANK JATIM SYARIAH KCP BLITAR, Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Kediri, 2020.

Kata Kunci: Pelayanan Prima, *Frontliner*, Kepuasan Nasabah.

Pelayanan yang diberikan oleh *frontliner* di Bank Jatim Syariah KCP Blitar, berfokus pada kualitas terbaik atau *service quality* terhadap nasabah. Berdasarkan data setiap tahunnya jumlah nasabah pada Bank Jatim Syariah KCP Blitar mengalami peningkatan. Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui penerapan tentang pelayanan yang diberikan *frontliner* pada nasabah mengenai tingkat kepuasan nasabah pada produk tabungan di Bank Jatim Syariah KCP Blitar.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Bank Jatim Syariah Kantor Cabang Pembantu Blitar yang beralamat Jalan Kalimantan Ruko Niaga Kav 8-9, Sananwetan, Kec. Sananwetan, Kota Blitar Jawa Timur. Metode pengumpulan data menggunakan langkah, Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi.

Hasil penelitian ini adalah bahwa nasabah di Bank Jatim Syariah KCP Blitar merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. *Frontliner* selalu memberikan pelayanan dengan baik, sopan, ramah dan santun kepada nasabah. memberikan informasi, kejelasan dan solusi dengan merespon cepat dan baik, sehingga memudahkan nasabah. Dalam pelayanan *Frontliner* selalu memprioritaskan kualitas pelayanan kepada nasabah agar nasabah selalu nyaman dan puas dalam menggunakan produk maupun jasa bank. Di dukung dengan budaya kerja yang dimiliki oleh Bank Jatim Syariah KCP Blitar yang dinamakan dengan BJS FASTER.



## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahmanirrahim*

*Alhamdulillah* penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia yang dilimpahkan-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini mengungkapkan “Peranan Pelayanan Prima oleh *Frontliner* dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah pada Produk Tabungan di Bank Jatim Syariah KCP Blitar”.

Penulis menyampaikan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih penulis sampaikan terutama kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Nur Chamid, MM., selaku Rektor IAIN Kediri.
2. Bapak Dr. Imam Annas Mushlihin, M.HI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi Perbankan Syariah IAIN Kediri beserta staf, atas segala kebijaksanaan, perhatian dan dorongan sehingga penulis selesai studi.
3. Bapak Amrul Mutaqin, M.E.I dan Ibu Binti Mutafarida, M.E.I., selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dorongan sehingga penyusunan skripsi ini bisa terselesaikan.
4. Pimpinan Bank Jatim Syariah KCP Blitar, yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk mengadakan penelitian pada lembaga yang dipimpinnya.
5. Ayah dan Ibu serta saudara-saudara tercinta yang telah memberikan kasih sayang, menemani dengan sabar dan tabah serta penuh pengertian dan dukungan tas terselesainya skripsi ini
6. TSM dan teman-teman mahasiswa di IAIN Kediri dan berbagai pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang membantu dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusun skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan, karena itulah penulis berharap kepada semua pihak yang

membaca, agar memberikan saran dan kritik demi perbaikan pada penelitian selanjutnya.

Semoga amal kebaikan dari berbagai pihak tersebut mendapat pahala yang berlipat ganda dari Allah SWT dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. Amin.

Kediri, 20 Oktober 2020

**Penulis**

**Dian Eko Prastyo**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
NOTA DINAS .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB 1 : PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Masalah .....	8
D. Kegunaan Penelitian .....	9
E. Telaah Pustaka .....	10
BAB II : KAJIAN TEORI .....	12
A. Bank Syariah .....	12
B. Konsep Pelayanan .....	17
C. Konsep Budaya Kerja .....	24
D. <i>Frontliner</i> .....	26

E. Kepuasan Nasabah .....	35
BAB III : METODE PENELITIAN .....	40
A. Jenis/Pendekatan Penelitian .....	40
B. Lokasi Penelitian .....	40
C. Kehadiran Peneliti .....	41
D. Data dan Sumber data .....	41
E. Metode Pengumpulan Data .....	42
F. Teknik Analisis Data .....	43
G. Pengecekan Keabsahan Data .....	44
BAB IV : HASIL PENELITIAN .....	45
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....	45
B. Paparan Data .....	57
C. Temuan Penelitian .....	64
BAB V : PEMBAHASAN .....	67
A. Kepuasan Nasabah di Bank Jatim Syariah KCP Blitar .....	67
B. Budaya Kerja pada Bank Jatim Syariah KCP Blitar .....	71
C. Peranan Pelayanan Prima Oleh <i>Frontliner</i> dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Produk Tabungan di Bank Jatim Syariah KCP Blitar .....	75
BAB VI : PENUTUP .....	79
A. Kesimpulan .....	79
B. Saran .....	80
DAFTAR PUSTAKA .....	81
LAMPIRAN	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Jumlah Akun Nasabah Produk Tabungan pada Bank Jatim Syariah KCP Blitar Tahun 2017 s/d 2019 .....	7
Tabel 2. Telaah Pustaka .....	10
Tabel 3. Peningkatan Kepuasan Nasabah Berdasarkan Jumlah Akun Nasabah Produk Tabungan pada Bank Jatim Syariah KCP Blitar .....	73

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1. Pedoman Wawancara
- Lampiran 2. Foto Dokumentasi
- Lampiran 3. Daftar Konsultasi
- Lampiran 4. Data Jumlah Akun Nasabah
- Lampiran 5. Surat Ijin Penelitian
- Lampiran 6. Surat Ijin Observasi
- Lampiran 7. Daftar Riwayat Hidup