

## Analisis Kualitas Pelayanan Frontliner terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi di Bank Sumut Syariah Kantor Cabang Pembantu Marelان Raya

**Hilwaton Nawrah**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: [nawrahhilwaton@gmail.com](mailto:nawrahhilwaton@gmail.com)

**Ahmad Perdana Indra**

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

**Abstract.** *This research examines the analysis of frontliner service quality on customer satisfaction with transaction at Bank Sumut Syariah KCP Marelان Raya. This research aims to understand the quality of frontliner service on customer satisfaction, as well as analyze the ompact on customer and what is more about this sharia bank. The method in this research is qualitative which also involves documentation analysis and interviews with the bank. The results of the research show that Bank Sumut Syariah has provided a very good level of service but still needs to improve sevice to customer to minimize risk that may aris in the future. It also needs to be avoided so that analyzing customer complaints should not be done alone to avoid the emergence of non-objective assessments of customer.*

**Keywords:** *Quality, Satisfaction, Frontliner*

**Abstrak.** Penelitian ini mengkaji tentang analisis kualitan pelayanan fronliner terhadapkepuasan nasabah bertransaksi di Bank Sumut Syariah KCP Marelان Raya. Penelitian ini bertujuan agar dapat memahami tentang kualitas pelayanan frontliner terhadap kepuasan nasabah, juga menganalisis dampaknya kepada nasabah dan apa kebijakan dari Bank Syariah ini. Metode dalam penelitian ini kualitatif yang juga melibatkan analisis dokumentasi dan wawancara dengan pihak bank. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Bank Sumut Syariah ini telah melakukan tingkat pelayanan yang sangat bagus namun tetap harus ditinghkatkan lagi pelayanan terhadap nasabah untuk memperkecil resiko yang mungkin akan muncuk dikemudia hari. Perlu juga dihindari agar dalam menganalisa keluhan nasabah hendaknya tidak dilakukan sendiri untuk menghindari timbulnya penilaian yang tidak objektif terhadap nasabah.

**Kata Kunci:** Kualitas, Kepuasan, Frontliner

### PENDAHULUAN

Perbankan adalah salah satu industri dengan jumlah perusahaan yang banyak di Indonesia. Karena semua bank diberikan kesempatan bersaing bebas dalam pemasaran produk maupun pelayanan yang ditawarkan, perlu diterapkan strategi yang mampu memberikan suatu bank keunggulan. Salah satu strategi itu adalah dengan memberikan pelayanan yang bermutu (Kotler, 2011). Nasabah dengan tingkat kepuasan rendah dengan mudah beralih ke perusahaan lain yang menawarkan pelayanan yang lebih baik, sedangkan nasabah yang puas cenderung lebih setia terhadap suatu perusahaan. Grönroos (2007) mengatakan strategi pelayanan selain mampu membedakan suatu perusahaan dengan yang lain, juga dapat menghindarkan pesaing mencampur

tangani hubungan dengan nasabah. Pelayanan adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, juga tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu (Kotler, 2011). Interaksi antara pemberi jasa dengan klien sering kali mengharuskan klien untuk berpartisipasi dengan organisasi jasa; klien juga harus menyesuaikan diri dengan sistem dan rutinitas operatif maupun administratif di organisasi dan sering kali harus menggunakan sumber daya teknologi seperti mesin teller. Jika interaksi-interaksi ini dianggap terlalu sulit atau tidak nyaman, kualitas pelayanan organisasi bisa jatuh di mata klien (Grönroos, 2007).

Penempatan petugas frontliner akan menciptakan kesan pertama baik atau buruknya suatu bank. Pelayanan terhadap nasabah terutama petugas frontliner yang dituntut untuk bekerja dengan efektif dan efisien, sehingga berdampak pada kepuasan nasabah. Perlu adanya kerjasama yang baik antar karyawan bank untuk menciptakan kualitas pelayanan yang memuaskan bagi nasabah-nasabahnya. Nasabah akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan, juga dapat menarik calon nasabah sehingga terjadi peningkatan jumlah nasabah.

Frontliner adalah bagian-bagian organisasi di mana para karyawan secara langsung melayani nasabah. Setiap karyawan diberikan desentralisasi otoritas terhadap deskripsi pekerjaan. Dengan cara ini, karyawan dapat meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Frontliner terdiri dari customer service, teller, dan security.

1. Customer Service yaitu seorang karyawan bank memegang peranan sangat penting yakni memberikan pelayanan juga sebagai pembina hubungan dengan masyarakat.
2. Teller yaitu petugas yang dapat bekerja cepat, tepat, jujur, dan ramah serta mampu bekerja, sekalipun di bawah tekanan yang berat karena teller adalah garis depan bank yang sering dinilai sebagai standar profesional dan sikap teller mencerminkan bank tersebut.<sup>10</sup>
3. Security yaitu karyawan yang bertugas melindungi seluruh aset perusahaan juga berkewajiban melindungi keamanan nasabah.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

Frontliner adalah perwakilan perusahaan atau garda terdepan yang berhubungan dan berinteraksi langsung dengan pelanggan atau konsumen. Tugas dari frontliner adalah memberi informasi, solusi, mendengar keluhan, dan lainnya. Frontliner adalah seseorang dalam organisasi yang bertugas dalam beberapa layanan penting kepada konsumen atau pelanggan.

Frontliner memiliki tingkat interaksi tatap muka yang lebih tinggi daripada pekerja di bidang lain, yang tidak diharuskan untuk bekerja dalam peran yang berhubungan dengan publik. Frontliner menggambarkan orang yang bekerja di garda terdepan dari operasi bisnis, terutama dalam peran layanan pelanggan. Tugas frontliner mewakili wajah atau suara organisasi, yang pertama berinteraksi dengan pelanggan.

Maka dari itu, peran tersebut membutuhkan keterampilan orang bertanggung jawab, keterampilan komunikasi verbal yang luar biasa, dan memiliki kemampuan untuk bersabar, tenang, serta akomodatif. Beberapa pekerja di bidang lainnya dapat bekerja dari rumah, sementara frontliner umumnya harus melapor secara langsung untuk menyelesaikan tanggung jawab pekerjaannya.

Baik pekerja esensial maupun frontliner membantu fungsi konsumen dan berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi perusahaan tempat mereka bekerja.

### **Jenis dan Jabatan Frontliner**

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, di dalam perbankan frontliner terbagi lagi menjadi dua jenis jabatan yakni customer service dan teller. Keduanya tentu memiliki tugas yang berbeda, namun harus tetap memberikan yang terbaik kepada para nasabah agar merasa puas. Lantas, apa saja tugas dari masing-masing jabatan di dalam frontliner? Dijelaskan dalam buku Pemasaran Bank oleh Kasmir, berikut penjelasannya.

#### **1. Customer Service**

Dalam perbankan, customer service adalah seseorang yang bertugas untuk memberikan kepuasan kepada nasabah dengan cara menyediakan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan serta keinginan nasabah. Peran seorang customer service dalam dunia perbankan sangat penting, karena mereka bertugas untuk melayani dan menjalin hubungan dengan nasabah secara langsung.

Maka dari itu, seorang customer service di perbankan harus menjalankan tugasnya sebaik mungkin karena hal ini akan berpengaruh juga terhadap reputasi bank di mata nasabah. Lantas, apa saja fungsi dari customer service? Simak sebagai berikut:

Sebagai receptionist, yakni melayani para nasabah yang datang ke bank dan menyambutnya dengan ramah. Bertugas sebagai deskman, yakni melayani berbagai masalah yang diajukan oleh nasabah maupun calon nasabah.

Sebagai salesman, selain menangani masalah tentang perbankan mereka juga bertugas untuk menjual produk-produk perbankan kepada nasabah. Bertugas sebagai customer relation officer, yakni orang yang mampu membina hubungan baik antara bank dengan seluruh nasabahnya. Sebagai komunikator, seorang customer service akan menghubungi para nasabah dan memberikan informasi yang berkaitan langsung dengan bank.

## **2. Teller**

Teller adalah petugas bank yang bekerja di garis depan atau bagian terdepan yang melakukan interaksi dan transaksi langsung dengan nasabah dalam bentuk penerimaan atau penarikan baik berupa transaksi tunai maupun non tunai serta melakukan pembukuan ke dalam sistem bank. Pekerjaan teller dapat dikategorikan sebagai pekerjaan pokok, sebab melalui teller bank terjadi interaksi awal antara perbankan dengan nasabah dalam hal penyetoran atau penarikan tunai maupun non tunai. Sama halnya dengan customer service, seorang teller harus mampu menciptakan tugasnya dengan memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

Melakukan pemeriksaan secara teliti terhadap setiap transaksi baik yang akan atau sedang dilakukan, serta selalu menyesuaikan dengan prosedur standar. Menunjukkan rasa empati, perhatian, keramahan, dan sikap yang profesional pada saat menerima nasabah di counter. Bersikap profesional dengan tidak adanya unsur diskriminasi dalam bentuk apapun terhadap setiap nasabah. Selain itu, tidak membedakan nasabah, melayani dengan urutan kedatangan, dan selalu memberikan perhatian khusus terhadap nasabah yang sudah tua, cacat, hamil, dan yang perlu diberikan bantuan lebih.

Tidak melakukan hal-hal yang dapat menimbulkan stigma negatif dan kurang profesional seperti mengobrol, bercanda, berselisih, mengumpat, melamun, atau berteriak dengan rekan kerja lainnya. Mengutamakan sifat jujur dan tidak melakukan hal-hal yang dapat merugikan perusahaan serta nasabah.

Lalu, apa saja fungsi dari seorang teller bank? Teller memiliki fungsi sebagai pemberi jasa layanan perbankan bagi nasabah maupun calon nasabah di sebuah bank. Dalam hal ini, teller wajib melayani kegiatan penyetoran serta penarikan uang tunai, pemindahan pembukuan, dan penyetoran non tunai (rupiah dan valuta asing).

## **Tugas Frontliner**

Seorang frontliner memiliki tugas yang sangat penting agar para nasabah merasa puas dan senang. Namun tak hanya itu saja, ada sejumlah tugas lainnya yang tak kalah penting bagi para frontliner. Yaitu sebagai berikut:

- Menerima para tamu atau nasabah yang datang dengan ramah.
- Sebagai komunikator yang baik dengan cara memberikan informasi dan kemudahan kepada nasabah yang membutuhkan bantuan.
- Memberikan informasi produk milik bank secara penuh.
- Melayani segala bentuk keluhan dan pertanyaan dari nasabah terkait perbankan.
- Bertugas untuk melayani nasabah dalam hal pelayanan jasa atau produk.
- Menjaga penampilan sesuai dengan standar bank seperti cara berpakaian, rambut tertata rapi, dan menggunakan tanda pengenalan (ID card) bank.

## **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini peneliti menggunakan penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci (Sugiyono, 2005). Tujuan penelitian ini untuk menjelaskan sebuah fenomena rinci yang melihat pentingnya dan detail suatu data yang diteliti. Penelitian ini juga menggunakan pendekatan deskriptif untuk menganalisis fenomena atau kejadian yang ada. Yaitu analisis penelitian ini menggunakan kata-kata yang didapat dari lisan dan perilaku yang diamati. Penelitian dilakukan di Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya. Dengan menggunakan teknik wawancara, sumber data didapat dari hasil buku, jurnal, artikel, analisis dokumentasi dan wawancara dengan pihak bank.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya**

Yang memengaruhi pelayanan yang baik pertama, adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Disamping itu, karyawan harus memiliki kemampuan berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab, penuh terhadap pelanggannya.

Kedua, pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Prasarana dan sarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, prasarana dan sarana yang dimiliki juga harus dioperasikan yang dimiliki juga harus dioperasikan oleh manusia yang berkualitas pula. Jadi dapat dikatakan kedua faktor tersebut saling menunjang satu sama lainnya.

1) Tersedianya Karyawan yang Baik

Kenyamanan nasabah sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, karyawan harus ramah, sopan, dan menarik. Di samping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara menyenangkan serta pintar. Karyawan juga harus mampu memikat dan mengambil hati nasabah sehingga nasabah semakin tertarik. Demikian juga dengan cara kerja karyawan harus rapi, cepat dan cekatan. Selama penulis melaksanakan kegiatan magang, karyawan di Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya adalah karyawan yang sangat baik dan kompeten di dalam bidangnya masing-masing. Karyawan di Bank Sumut KCP Marelan Raya memiliki pendidikan terlebih dahulu. Oleh karena itu, sebelum menjadi karyawan yang bertujuan melayani pelanggan harus melalui pendidikan dan pelatihan khusus terlebih dahulu. Disamping kualitas pelayanan karyawan yang melayani pelanggan harus sesuai standar, jumlah karyawan yang disediakan juga harus seimbang jangan sampai jumlahnya terbatas sehingga pelanggan menunggu antrian terlalu lama terutama pada saat jam-jam sibuk (misalnya untuk kasir).

2) Tersedianya Sarana dan Prasaran yang baik

Pada dasarnya nasabah ingin dilayani secara prima, untuk melayani nasabah, salah satu hal yang paling penting diperhatikan oleh pihak Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya, disamping kualitas dan kuantitas sumber daya manusia adalah sarana dan prasarana yang dimiliki yang dimiliki perusahaan. Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi berbagai fasilitas sehingga membuat pelanggan nyaman atau betah dalam ruangan tersebut.

3) Bertanggung Jawab Kepada Setiap Nasabah Sejak Awal Hingga Selesai.

Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai selesai. Nasabah akan merasa puas jika nasabah bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Jika terjadi sesuatu karyawan yang dari awal, menangani masalah

tersebut, segera mengambil alih tanggung jawabnya. selama penuh melakukan magang di Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya, semua karyawannya bertanggung jawab penuh kepada nasabah dalam menjalankan tugasnya

4) Mampu Melayani Secara Cepat dan Tepat

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani nasabah diharapkan karyawan harus melakukan sesuai prosedur. Layanan yang diberikan oleh karyawan Bank Sumut Syariah KCP Marelan Raya sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan tidak membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan nasabah. Begitu juga dengan proses pekerjaan harus sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Proses yang terlalu lama dan susah akan membuat nasabah menjadi tidak betah dan malas berhubungan kembali. Maksud ketepatan dalam hal ini adalah usahakan jangan sampai terjadi kesalahan baik dalam hal pembicaraan maupun pekerjaan. Kesalahan akan membuat nasabah kesal menimbulkan anggapan perusahaan tidak profesional.

5) Mampu berkomunikasi

Mampu berkomunikasi artinya karyawan harus mampu berbicara kepada setiap nasabah. Karyawan juga harus mampu berbicara dengan cepat memahami keinginan nasabah. Selain itu, karyawan harus dapat berkomunikasi dengan nasabah yang jelas dan mudah dimengerti, jangan menggunakan istilah yang sulit dimengerti. Komunikasi harus dapat membuat pelanggan senang sehingga jika nasabah mempunyai masalah, nasabah tidak segan-segan mengemukakan nya kepada petugas. Mampu berkomunikasi juga akan membuat setiap permasalahan menjadijelas sehingga tidak timbul salah paham. Komunikasi sangat penting terutama untuk secara langsung.

6) Memberikan Jaminan Kerahasiaan Setiap Transaksi

Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi artinya karyawan harus menjaga kerahasiaan nasabah terutamayang berkaitan dengan uang dan pribadi nasabah. Khusus untuk nasabah lembaga keuangan seperti bank, kerahasiaan nasabah sangat dijunjung tinggi. Bank tidak boleh sembarangan memberikan informasi kecuali memang dipersyaratkan oleh undang-undang. Begitu pula dengan pelanggan hotel juga harus dirahasiakan sesuai dengan keinginan nasabah. Pada dasarnya, menjaga rahasia nasabah sama artinya dengan menjaga rahasia perusahaan. Oleh karena itu, karyawan harus mampu

menjaga rahasia nasabah terhadap siapapun. Menjaga rahasia nasabah merupakan ukuran kepercayaan nasabah kepada perusahaan.

7) Memiliki Pengetahuan dan Kemampuan yang Baik

Untuk menjadi karyawan yang khusus melayani pelanggan harus memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu. Karena tugas karyawan selalu berhubungan dengan manusia, karyawan perlu dididik khusus mengenai kemampuan dan pengetahuannya untuk menghadapi nasabah atau kemampuan dalam bekerja. Kemampuan dalam bekerja akan mampu mempermudah proses pekerjaan sesuai dengan waktu yang diinginkan. Demikian pula dengan ketepatan dan keakuratan pekerjaan akan terjamin. Dalam hal ini kualitas manusia tersebut perlu dididik sesuai dengan bidang pengetahuannya. Akibat ketidakmampuan dalam melayani nasabah akan berakibat fatal yaitu kelambatan dan ketidaktepatan pekerjaan sehingga membuat kesalahan dan tidak mampu melayani nasabah.

8) Berusaha Memahami Kebutuhan Nasabah

Berusaha memahami kebutuhan nasabah artinya karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah. Karyawan yang lambat akan membuat nasabah lari. Usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan nasabah secara cepat. Petugas harus lebih dulu berusaha untuk mengerti keinginan nasabah dengan cara mendengar penjelasan, keluhan atau kebutuhan nasabah secara baik agar pelayanan terhadap keluhan atau keinginan yang diharapkan nasabah tidak salah. Termasuk dalam hal ini memberikan jalan keluar yang diinginkan.

**Masalah yang Dihadapi Dalam Melayani Nasabah Pada Transaksi Pembukaan Rekening**

Masalah dalam pembukaan rekening nasabah harus mengisi formulir yang telah disediakan bank dan nasabah harus memenuhi syarat-syarat yang telah ditetapkan dan berlaku pada PT Bank Sumut KCP Marelan Raya seperti E-KTP dan Kartu Keluarga (jika diperlukan) tetapi ada saja masalah yang harus dihadapi ketika hendak membuka rekening yaitu:

1. Ingin buka rekening bank tapi KTP tidak E-KTP sudah sejak lama pemerintah menganjurkan mengganti KTP biasa menjadi E-KTP selain bentuknya lebih keren dan awet kelebihan E-KTP juga berlaku seumur hidup. Tapi tak bisa dipungkiri banyak orang yang KTP-nya masih lama mereka malas mengganti KTP karena beberapa alasan.



Diantaranya KTP lama belum habis masa berlakunya. Untuk buka rekening saat ini banyak bank yang menolak KTP jenis ini.

2. Ingin buka rekening bank tapi alamat domisili tidak sesuai dengan alamat yang tertera di KTP E-KTP bisa berlaku secara nasional tetapi unyuk membuka rekening bank kenyataannya tidak seperti itu. Cobalah perhatikan bagian atas dari E-KTP pada bagian atas tertera daerah mana KTP diterbitkan.
3. Ingin buka rekening tapi harus ada NPWP Saat ini persyaratan membuka rekening bank ada yang harus pakai NPWP jika tidak ada maka nasabah tidak bisa membuka rekening.

### **Solusi Dalam Menghadapi Complaint Nasabah**

Petugas customer service harus mencari tahu solusi dan menanyakan apa complaint nasabah yang dilakukan PT. Bank Sumut Cabang Syariah Marelan Raya ada dua yaitu :

1. Melakukan analisa sebelum menghadapi complaint nasabah yaitu pelaksanaan analisa yang akurat terhadap data nasabah yang ada di bank, bank harus melakukan pemantauan terhadap complaint tersebut.
2. Menanyakan dan meningkatkan kualitas layanan agar nasabah tetap percaya kepada bank.

### **Q.S Al-Ma'idah: 1**

يَتَأْتِيهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَوْفُوا بِالْعُقُودِ ۗ أُحِلَّتْ لَكُمْ بَيْمَةٌ الْأَتَعَمِرِ إِلَّا مَا يَتْلَى  
عَلَيْكُمْ غَيْرَ مُحِلِّي الصَّيْدِ وَأَنْتُمْ حُرْمٌ ۗ إِنَّ اللَّهَ تَحْكُمُ مَا يُرِيدُ ﴿١﴾

**Artinya:** 1. Hai orang-orang yang beriman, penuhilah aqad-aqad itu[388]. Dihalalkan bagimu binatang ternak, kecuali yang akan dibacakan kepadamu. (yang demikian itu) dengan tidak menghalalkan berburu ketika kamu sedang mengerjakan haji. Sesungguhnya Allah menetapkan hukum-hukum menurut yang dikehendaki-Nya. [388] Aqad (perjanjian) mencakup: janji praselia hamba kepada Allah dan Perjanjian yang dibuat oleh manusia dalam pergaulan sesamanya.

### **Q.S Al-Qashash: 26**

قَالَتْ إِحَدُهُمَا يَتَأْتِبِ اسْتَفْجِرُهُ ۗ إِنَّ خَيْرَ مَنِ اسْتَفْجَرْتُ الْقَوِيَّ الْأَمِينُ ﴿٢٦﴾

**Artinya:** 26. salah seorang dari kedua wanita itu berkata: "Ya bapakku ambillah ia sebagai orang yang bekerja (pada kita), karena Sesungguhnya orang yang paling baik yang kamu ambil untuk

bekerja (pada kita) ialah orang yang kuat lagi dapat dipercaya".

#### Q.S Al-Baqarah: 280

وَإِنْ كَانَتْ ذُو عُسْرَةٍ فَنَظِرَةٌ إِلَىٰ مَيْسَرَةٍ ۚ وَأَنْ تَصَدَّقُوا خَيْرٌ لَّكُمْ ۖ إِنْ كُنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿٢٨٠﴾

**Artinya:** 280. dan jika (orang yang berhutang itu) dalam kesukaran, Maka berilah tangguh sampai Dia berkelapangan. dan menyedekahkan (sebagian atau semua utang) itu, lebih baik bagimu, jika kamu mengetahui.

#### Q.S Al-Ma'idah: 2

... وَتَعَاوَنُوا عَلَىٰ الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَىٰ الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

**Artinya:** 2. Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya.

#### Kaidah Fiqh

الأصل في المعاملات الإباحة إلا أن يدل دليل على تحريمها.

“Pada dasarnya, semua bentuk muamalah boleh dilakukan kecuali ada dalil yang mengharamkannya.”

المشقة تجلب التيسير

“Kesulitan dapat menarik kemudahan.”

الحاجة قد تنزل منزلة الضرورة

“Keperluan dapat menduduki posisi darurat.” Q.S Al-Ma'idah: 2

## KESIMPULAN

*Fronliner* Bank adalah semua jajaran karyawan yang paling sering mewakili perusahaan untuk bertemu, berhubungan, dan melayani pelanggan secara langsung. Ada beberapa dasar pelayanan yang harus dimiliki seorang *Fronliner* bank, yaitu :

- Berpenampilan menarik, rapi, dan bersih
- Percaya diri, maupun bersikap akrab, ramah, dan penuh senyum
- Tenang, sopan, hormat, dan tekun mendengarkan setiap pembicaraan
- Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama
- Berkomunikasi dengan bahasa yang baik dan benar
- Antusias ketika melayani pelanggan
- Mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan

*Fronliner* bukanlah posisi atau jabatan tertentu, melainkan sebuah kategori pekerjaan dari beberapa posisi. Dalam sebuah bank, posisi yang termasuk *Frontliner* adalah *customer service* dan *Teller*.

Pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik. Terdapat beberapa faktor pendukung yang berpengaruh langsung terhadap mutu pelayanan yang diberikan. Yang memengaruhi pelayanan yang baik pertama, adalah faktor manusia yang memberikan pelayanan tersebut. Manusia (karyawan) yang melayani pelanggan harus memiliki kemampuan melayani pelanggan secara tepat dan cepat. Disamping itu, karyawan harus memiliki kemampuan berkomunikasi, sopan santun, ramah, dan bertanggung jawab, penuh terhadap pelanggannya. Kedua, pelayanan yang baik juga harus diikuti oleh tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kecepatan, ketepatan, dan keakuratan pekerjaan. Prasarana dan sarana yang dimiliki harus dilengkapi oleh kemajuan teknologi terkini. Pada akhirnya, prasarana dan sarana yang dimiliki juga harus dioperasikan

## DAFTAR PUSTAKA

- Nurul, H., & Heikal, M. (2010). *Lembaga Keuangan Islam*. Jakarta: PT. Fajar Interpratama Mandiri
- Soemitra, A. (2015). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Kharisma Putra Utama.
- Kasmir. (2011) *Etika Customer Service*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Adiwarman, A. K. (2005). *Islamic Banking*. Jakarta: Rajagrafindo Persada
- Isnaini, (2013). *Panduan Praktiks Praktikum SPSS*. Medan: IAIN perss
- Afif, Faisal, “*Strategi dan Operasional Bank*” , PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2008.
- Antonio, Muhammad Sayfi’i, “*Bank Syariah: Suatu Pengenalan Umum*”, Tadzki Institute, Jakarta, 2000
- Jusuf, Jopie, “*Panduan Dasar Untuk Account Officer*”, Akademi Manajemen Perusahaan YKPN, Yogyakarta
- Supranto, “*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*”, PT. Rineka Cipta, Jkarta, 2006
- Suryani, Iis, “*Pengaruh Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasasn Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Ciputat*”, Skripsi, Jakarta, 2014