

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PENERAPAN PELAYANAN *FRONT LINER* DALAM UPAYA
MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA PT.BPRS BERKAH
DANA FADHLILLAH (PERSERODA) KANTOR PUSAT AIR TIRIS**

LAPORAN AKHIR

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Sebagai Syarat
Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)
Fakultas syariah dan hukum



Oleh :

ANGGUN EVIANA NINGSIH
01920620950

PROGRAM STUDI D-III

PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2022 M/1444 H



PERSETUJUAN PEMBIMBING

Laporan akhir dengan judul “ Penerapan Pelayanan *Front Liner* Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) Kantor Pusat Air Tiris“ yang ditulis oleh:

Nama : Anggun Eviana Ningsih
 NIM : 01920620950
 Jurusan : D3 Perbankan Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 10 November 2022
 Pembimbing Laporan Akhir


 Dr. Zulkifli, M.Ag

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PENGESAHAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Malakita milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Mengetahui :

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Tugas Akhir dengan judul : **“PENERAPAN PELAYANAN FRONT LINER DALAM UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA PT.BPRS BERKAH DANA FADHLILLAH (PERSERODA) KANTOR PUSAT AIR TIRIS”**,

yang ditulis oleh :

Nama : Anggun Eviana Ningsih
 Nim : 01920620950
 Program Studi : D3 Perbankan Syariah

yang dimunaqasyahkan pada :

Hari / Tanggal : Kamis, 24 November 2022
 Waktu : 08.00 WIB
 Tempat : Ruang Peradilan Semu

Telah di perbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 2 Desember 2022

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

etua
urnasrina, SE, M.Si

ekretaris
yamsurizal, S.E, M.Sc, Ak

enguji I
usnawati, S.E., M.Ak

enguji II
samban Hermanto, M.Ag

Mengetahui :
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum

Dr. Zukhri, M.Ag
 NIP. 197410062005011005



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengizinkan penerbitan dengan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :
 : Anggun Eviana Ningsih
 : 01920620950
 Tempat/ Tgl. Lahir : Kundur Utara Karimun, 25 Agustus 2001
 Fakultas/Pascasarjana : Syariah dan Hukum
 : D3 Perbankan Syariah

Judul Laporan Akhir*:

**PEKERJAPAN PELAYANAN FRONT LINER DALAM UPAYA
 MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA PT.BPRS BERKAH DANA
 FADHLILLAH (PERSERODA) KANTOR PUSAT AIR TIRIS**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :
 1. Penulisan Laporan Akhir * dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.

2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Laporan Akhir , *saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Laporan Akhir*saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 10 November 2022
 Yang membuat pernyataan



Anggun Eviana Ningsih
 NIM : 01920620950

- pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa menuliskan sumber dan menyebutkan sumbernya.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Anggun Eviana Ningsih (2022) : **Penerapan Pelayanan *Front Liner* Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) Kantor Pusat Air Tirirs**

Penelitian ini dilakukan dikarenakan mengingat betapa pentingnya penerapan pelayanan dalam sebuah bank untuk menunjang kemajuan sebuah bank, termasuk dalam permasalahan meningkatkan jumlah nasabah. Untuk mengungkapkan permasalahan tersebut penulis melakukan penelitian tentang Penerapan Pelayanan *Front Liner* Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) Kantor Pusat Air Tiris. Subjek penelitian ini adalah karyawan yang ada di PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) Kantor Pusat Air Tiris dan Objek penelitian ini adalah penerapan pelayanan pada PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) Kantor Pusat Air Tiris. Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada nasabah di PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) Kantor Pusat Air Tiris dan Bagaimana peranan pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah di PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) Kantor Pusat Air Tiris.

Penelitian ini dilaksanakan di PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) Kantor Pusat Air Tiris. Menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, kuiseoner, dan analisis dokumen, kerangka teknik serta analisis data dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif sedangkan teknik penulisan menggunakan metode deskriptif dan induktif dan sumber data terdiri dari data primer dan skunder.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelayanan *Front Liner* yang diberikan kepada nasabah PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) Kantor Pusat Air Tiris memiliki dua kategori strategi diantaranya, strategi pelayanan yang mendasar dan strategi pelayanan utama. Dimana karyawan harus memberikan pelayanan terbaiknya seperti harus bersikap ramah, komunikatif, kompetensi, percaya dan dipercaya, kontribusi, serta kejujuran. Selain itu karyawan juga harus memberi sikap pelayanan yang positif seperti sikap nasabah yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, melayani nasabah secara konsisten. Serta santai dan sopan ketika melayani nasabah sehingga membuat nasabah merasa diistimewakan. Peranan pelayanan *Front Liner* dalam meningkatkan jumlah nasabah sangat penting, dengan pelayanan yang optimal memberikan dampak yang positif bagi jumlah nasabah yang didapatkan, seperti memberikan kenyamanan saat berinteraksi, menunjukkan rasa percaya diri, membuat nasabah merasa puas, menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah, memerlakukan nasabah dengan penuh perhatian.

Kata Kunci : Penerapan Pelayanan *Front Liner* Meningkatkan Jumlah Nasabah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan petunjuk dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir (TA) dengan judul **“PERAN PELAYANAN FRONT LAYER DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA PT.BPRS BERKAH DANA FADHLILLAH (PERSERODA) KANTOR PUSAT AIR TIRIS”**. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada pembimbing umat, yakni Rasulullah SAW, sanak keluarga, dan umatnya hingga akhir zaman.

Karya tulis ini disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban ilmiah selama penulis mengikuti proses akademik di Fakultas Syariah dan Hukum Program D3 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada :

1. Kedua Pahlawanku : Ayahanda Rijo dan Ibunda Fitriyah, yang telah bersusah payah membesarkan dan memberikan motivasi yang tak terhingga, serta Abang-abangku : kakanda Kamarudin dan kakanda Agus Seprianto dan kakak Iparku : mbak lilis dan mbak dewi yang senantiasa memberikan semangat kepada penulis,



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penulis menghanturkan banyak terimakasih yang amat sangat besar, kalian adalah jiwa dalam setiap nafasku, yang membangkitkan semangatku.

2. Yang terhormat Bapak Prof. Dr. Hairunnas, M.Ag Rektor UIN Sultan Syarif Kasim Riau beserta seluruh civitas akademika yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu sedalam-dalamnya di kampus UIN Sultan Syarif Kasim Riau ini.
3. Yang terhormat Bapak Dr. Zulkifli, M. Ag, Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau. Serta Bapak Dr. H. Erman, M.Ag Wakil Dekan I, Bapak Dr. H, Mawardi, S.Ag,M.Si Wakil Dekan II, dan Ibu Dr. Sofia Hardani, M.Ag Wakil Dekan III Fakultas Syariah dan Hukum UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Yang terhormat Ibu Dr. Nurnasrina, SE. M.Si ketua jurusan D3 Perbankan Syariah dan Ibu Dr. Jennita, SE. MM sekretaris jurusan d3 Perbankan Syariah.
5. Yang terhormat Bapak Dr. Zulkifli, M.Ag dosen pembimbing yang telah memberikan nasehat serta arahan sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
6. Yang terhormat Ibu Darnilawati, S.E.M.Si pembimbing Akademik yang memberikan nasehat dalam masa perkuliahan.
7. Segenap dosen dan staf pengajar di jurusan D-III Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yang telah memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama proses perkuliahan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Bapak Novra Waldy Direktur PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) Kantor Pusat Air Tiris dan seluruh karyawan yang telah memberikan tempat seluas-luasnya bagi penulis untuk melakukan penelitian.
9. Sahabat-Sahabatku : Rizka Anggraini, Zahratul Arini, Rika Septi Mega Syafira, yang telah banyak membantu dan memberikan support kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Abang Bima Syahputra yang telah memberikan semangat kepada penulis dengan sepenuh hati.
11. Bestay jowo ku resi dan sesi yang telah memberikan semangat dan motifasi untuk penulis dengan sepenuh hati
12. Teman-teman Angkatan sejawat seperjuangan terkusus teman-teman Perbankan Syariah 19 yang selalu gigih memberikan semangat dan motivasi
13. Teman teman angkatan 19 asrama karimun putri dang melini yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada penulis
14. Seluruh Keluarga besar asrama karimun putri dang melini yang memberikan semangat kepada penulis

Pekanbaru, 1 November 2022
Penulis

Anggun Eviana Ningsih
NIM: 0192062095



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

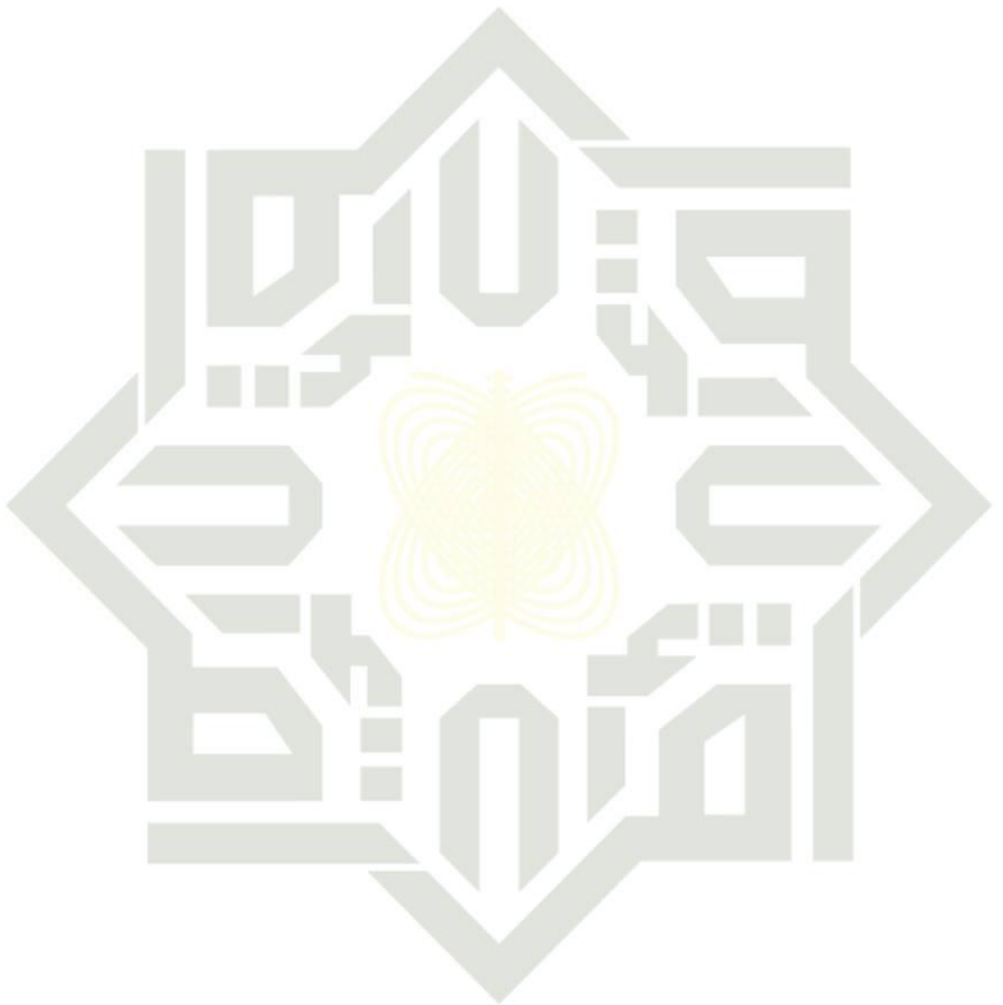
DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR LAMPIRAN	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	8
C. Perumusan Masalah	9
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN TEORI	11
A. Kerangka Teoritis.....	11
1. Pelayanan	11
a. Pengertian Pelayanan.....	11
b. Pelayanan <i>Front Liner</i>	12
c. Dasar Hukum Pelayanan.....	13
d. Fungsi Pelayanan.....	14
e. Pelayanan dalam Pandangan Islam.....	15
f. Teori Pelayanan.....	17
B. Penelitian Terdahulu	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
A. Jenis Penelitian.....	20
B. Lokasi Penelitian.....	20
C. Sumber Data.....	21
D. Teknik Pengumpulan Data.....	21
E. Teknik Analisis Data.....	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	24
A. Gambaran Umum Perusahaan PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) Kantor Pusat Air Tiris	24
B. Pelayanan yang Diberikan Kepada Nasabah di PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) Kantor Pusat Air Tiris.....	68

C. Peranan Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah.....	75
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	84
A. KESIMPULAN	84
B. SARAN	85
DAFTAR PUSTAKA	86

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	86
LAMPIRAN 2	88



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Perkembangan Jumlah Nasabah.....	76
Tabel 4.2	Apakah Karyawan Menciptakan Suasana yang Nyaman Saat Berinteraksi dengan Nasabah.....	77
Tabel 4.3	Apakah Karyawan Menunjukkan Rasa Percaya dan Bersikap Siap Saat Melayani/Membantu Nasabah.....	78
Tabel 4.4	Apakah Karyawan Bersikap Ramah dan Sopan Kepada Nasabah	78
Tabel 4.5	Apakah Teller Melayani Nasabah Dengan Urutan Kedatangan dan Tidak Membeda-bedakan Nasabah	79
Tabel 4.6	Apakah Pelayanan Yang Diberikan Karyawan Membuat Nasabah Merasa Puas	80
Tabel 4.7	Apakah Karyawan Cepat dan Tanggap Dalam Melayani Nasabah.....	80
Tabel 4.8	Apakah Karyawan Menciptakan Hubungan yang Baik Dengan Nasabah.....	81
Tabel 4.9	Apakah Nasabah Merasa Nyaman dan Aman disaat Berada di PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA)	82
Tabel 4.10	Apakah Karyawan Merespon Baik Ketika ada Keluhan dari Masalah.....	82
Tabel 4.11	Apakah Karyawan Memerlakukan Nasabah Penuh Perhatian.....	83



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ekonomi Islam belakangan ini mulai menunjukkan peningkatan yang berarti di Indonesia maupun dunia. Ekonomi Islam juga menyajikan pandangan dalam konteks aktivitas ekonomi manusia. Dasarnya ada dalam teks yang suci sebagai petunjuk bagi perilaku manusia. Ekonomi Islam merupakan warisan yang kaya dari pemikiran Muslim untuk dibuka kembali meskipun kebanyakan dari hal-hal tersebut tidak bisa langsung diaplikasikan dalam waktu sekarang tetapi memberikan ladang subur untuk menyelidiki di masa depan.

Perbankan syariah merupakan lembaga keuangan yang menggunakan sistem bagi hasil dalam operasional kegiatannya. Awal berdirinya Bank Syariah diawali dengan berdirinya sebuah bank yang bernama Bank Mu'amalat Indonesia pada tahun 1992 yang berlandaskan syariah dalam kegiatan operasionalnya. Semakin tahun perkembangan Bank Syariah semakin pesat.¹

Bank Syariah disebut juga *Islamic banking* atau *interest free banking*, yaitu suatu sistem perbankan yang dalam pelaksanaan operasionalnya tidak menggunakan sistem bunga (riba), spekulasi (maysir), dan ketidakpastian atau ketidakjelasan (gharar).

¹ Agus Marimin, *Ilmiah Ekonomi Islam*, (Surakarta : vol.01 No 02, juli 2015), h. 75.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan kata lain, bank syariah ialah lembaga keuangan syariah yang operasional dan produknya dikembangkan berdasarkan syariat Islam (Al-Qur'an dan Hadis) dan menggunakan kaidah-kaidah fikih. Bahkan diartikan sebagai lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan pembiayaan dan pelayanan yang lain, atau peredaran uang yang pelaksanaannya disesuaikan dengan asas Islam.²

Lembaga perbankan merupakan instrument penting bagi pemerintah dalam mengendalikan kebijakan keuangan dan moneter dalam menstabilkan serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi. Sebagai perusahaan jasa, bank dituntut semakin profesional, dapat dipercaya dan unggul dalam pelayanan serta dapat mengimbangi perubahan keinginan nasabah secara efektif.

Perbankan harus mampu beradaptasi dengan lingkungan bisnis yang terus berubah-ubah dan terus mengikuti kebutuhan pasar agar dapat bertahan dan berhasil menjalankan usahanya. Faktor pelayanan merupakan hal yang sangat penting bagi usaha perbankan, karena bisnis perbankan merupakan bisnis layanan (*service*). Pelayanan yang diterima nasabah dapat dijadikan standar dalam menilai kinerja suatu bank yang berarti kepuasan nasabah adalah suatu hal yang sangat penting dalam hal mempertahankan nasabah dan untuk mendapatkan calon nasabah.

Nasabah dikatakan puas apabila terdapat kesesuaian antara harapan nasabah setelah mengevaluasi suatu produk dengan layanan yang diterimanya. Makin baik pelayanan yang diterima nasabah, maka akan semakin tinggi kemungkinan nasabah

² Nur Wahid, *Perbankan syariah*, (Jakarta : Kencana, mei 2021), h. 3.



akan melakukan pembelian ulang atau loyal terhadap bank. Bank sebagai lembaga keuangan dalam menjalankan kegiatan bisnis tidak luput dari permasalahan yang sering dihadapi, yang tentu saja bisa berpengaruh pada sektor usaha. Maka, peran bank di sector jasa memiliki peranan yang amat penting dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan bagi para nasabah.

Nasabah diibaratkan seorang raja yang harus dilayani, namun hal ini bukan berarti menyerahkan segala-galanya kepada nasabah. Usaha memuaskan kebutuhan nasabah harus dilakukan secara menguntungkan atau bersifat “win-win situation” yaitu dimana kedua belah pihak merasa senang atau tidak ada yang dirugikan. Kepuasan nasabah merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan nasabahnya tersebut untuk tetap berjalannya suatu bisnis atau usaha.³

Keberadaan Bank Syariah dalam sistem perbankan di Indonesia sebenarnya telah dikembangkan sejak tahun 1992 sejalan dengan UU NO.7 Tahun 1992 tentang perbankan. Namun demikian UU tersebut belum mampu memberikan landasan yang kuat terhadap perkembangan perbankan. Karena belum secara tegas mengatur mengenai pengembangan lembaga keuangan tersebut, melainkan hanya mengenai sistem bagi hasil. Oleh karena itu pada tahun 1998 dilakukan amandemen Undang-undang tentang perbankan Syariah NO.10 tahun 1998 yang berisi tentang peningkatan peranan bank syariah untuk menampung aspirasi dan kebutuhan

³ Basyarul Ulya dan Nurhamidah Suregar, “pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT.Bank Muamalat Rantauprapat” dalam *ilmu manajemen*, Volume 1., No.1 .,(2019).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



masyarakat. Arah kebijakan regulasi ini dimaksudkan agar ada peningkatan peranan bank nasional sesuai fungsinya dalam menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat dengan prioritas koperasi, pengusaha kecil, dan menengah serta seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi.⁴

Keberadaan PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) sebagai salah satu lembaga keuangan syariah mengalami dinamika yang bagus seiring dengan dinamika perkembangan lembaga ekonomi dan keuangan Islam lainnya di tanah air. Munculnya lembaga keuangan seperti PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) merupakan salah satu *multiplier effect* dari pertumbuhan dan perkembangan lembaga ekonomi dan keuangan syariah.

Pelayanan nasabah adalah rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas perbankan dalam menerima kehadiran atau berkomunikasi dengan nasabah secara langsung maupun tak langsung.⁵ Dari pengertian di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

Adanya rangkaian kegiatan sikap dan perilaku petugas perbankan.

Adanya komunikasi dengan nasabah.

⁴ Undang-Undang N0.10 Tahun 1998 dalam <http://hukum.unsrat.ac.id/UU/UU/10/98.htm>, diakses 24 februari 2022

⁵ Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syari'ah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), h. 59



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bertujuan untuk membantu, menolong, dan menyenangkan konsumen (nasabah) atau memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah.⁶

Pelayanan nasabah PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) diberikan oleh berbagai pihak. Baik *customer service*, *teller* atau kasir maupun *public relation*. Namun istilah *customer service* digunakan secara khusus untuk dunia perbankan. Dalam perbankan masalah kualitas layanan (*service quality*) menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan.⁷ Oleh sebab itu diperlukan strategi yang baik oleh masing-masing perbankan guna meningkatkan laba dan memiliki kualitas yang bermutu.

Peran *Customer Service* sangat penting dan merupakan tulang punggung kegiatan operasional dalam dunia perbankan. Tanpa adanya peran *Customer Service* maka sangat berpengaruh besar terhadap perkembangan perusahaan. Secara umum pengertian *Customer Service* adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang bermutu yang dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Customer Service harus memiliki kemampuan melayani nasabah secara tepat dan cepat serta memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Selain itu, *Customer Service* dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya, agar

⁶ Buchory dan Djaslim Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, (Bandung: Linda Karya, 2006), h. 108

⁷ Andri Soemitra, *bank dan lembaga keuangan syariah*, (Jakarta : Kencana, 2009), h. 25



© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
 pelayanan yang diberikan dapat memuaskan nasabah.⁸ Selain *Customer Service* PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) memberikan pelayanan lain seperti *Teller*.

Teller mendukung pengembangan bisnis bank dengan memberikan pelayanan yang baik, cepat dan tepat kepada nasabah sesuai “standar pelayanan *teller*”. Karena berada di garda depan yang langsung bertemu nasabah *Teller* wajib menjaga kerapian dan kebersihan *Counter Teller*. *Teller* juga mendukung dalam melaksanakan *Cross Selling* atas produk-produk Bank dengan melakukan *tag on* kepada nasabah. Dan karena bertemu langsung dengan nasabah *Teller* juga menampung usul/saran nasabah dan menyampaikan kepada atasan.⁹

Kepercayaan nasabah terhadap bank sangat penting artinya untuk kemajuan bank tersebut di masa yang akan datang. Karena pada dasarnya bank hanyalah sebagai lembaga perantara antara nasabah simpanan (tabungan) yang memiliki kelebihan dana dengan nasabah kredit yang memerlukan pinjaman dana. Bahkan sumber dana yang dikelola oleh bank secara umum bersumber dari dana pihak ketiga, sehingga kepercayaan nasabah terhadap bank sangat menentukan keberhasilan bank dalam mengumpulkan dana pihak ketiga. Apabila nasabah memiliki tingkat kepercayaan yang rendah terhadap bank, maka mereka akan meninggalkan bank tersebut dan berupaya mencari bank yang lain yang mereka anggap lebih *kredibel*

⁸ Kamsir, *Customer Service Excellent*, (Yogyakarta, Rajawali Pers, 2017) h. 105

⁹ Ikatan Bankir Indonesia, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta Pusat, PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



(dapat dipercaya). Karena itu, dalam hal memberikan layanan jasa perbankan, setiap bank dituntut untuk mampu meningkatkan kepercayaan (*trust*) setiap nasabahnya. Bank nasabah tabungan maupun nasabah kredit.¹⁰

Setiap lembaga atau perusahaan tentunya menginginkan hal terbaik untuk memuaskan para nasabahnya. Berbagai upaya yang harus dilakukan PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) khususnya untuk tetap bertahan dalam menghadapi persaingan yang cukup ketat dengan lembaga-lembaga keuangan syari'ah yang lainnya. Karena sekarang nasabah semakin cerdas, kritis dan mempunyai banyak pilihan untuk memilih menghimpundanya.¹¹

Masalah pelayanan bukanlah hal yang sangat sulit atau rumit, tetapi apabila hal ini kurang diperhatikan maka dapat menimbulkan hal-hal yang rawan karena sifatnya yang sangat sensitive. Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama. Sedangkan tujuan memberikan pelayanan adalah untuk memberikan kepuasan kepada nasabah konsumen/pelanggan, sehingga berakibat dengan dihasilkannya nilai tambah bagi perusahaan.

PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) merupakan salah satu bank yang sedang berkembang baik dari sisi jumlah nasabah maupun dana nasabah

¹⁰ Rudy Haryanto, *Manajemen Pemasaran Bank*, (Pamekasan, Duta Media Publishing, 2020), h. 16

¹¹ <http://repo.iain-tulungagung.ac.id/82/2/BAB%20I%20II%20III%20IV.Pdf.2017>. Di Akses 28 Februari 2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



yang disimpan di PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah. Hal ini tidak terlepas dari pelayanan yang diberikan PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) kepada para nasabahnya. Besarnya jumlah nasabah dan danayang disimpan di PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) menunjukkan kepercayaan yang baik dari masyarakat kepada PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA). Namun disisi lain hal ini menjadi tantangan bagi PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) dalam mengelola dana nasabah serta kepercayaan tersebut agar nasabah tetap menjadi loyal.

Pelayanan dan kepuasan nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Pelayanan yang baik menjadi ujung tombak bagi perusahaan atau lembaga keuangan. Tidak heran kalau lembaga keuangan seperti PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) menjadi pelayanan sebagai alat pemikat nasabah.

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian tugas akhir ini mengangkat judul **“Penerapan Pelayanan *From Liner* Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) Kantor Pusat Air Tiris”**.

B. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini, agar lebih terarah dan tidak menyimpang dari topik yang dipersoalkan, maka penelitian ini difokuskan kepada penerapan pelayanan pada

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) Kantor Pusat Air Tiris dan perannya di dalam meningkatkan jumlah nasabah.

C. Rumusan Masalah

Bagaimana pelayanan *Front Liner* yang diberikan kepada nasabah di PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) Kantor Pusat Air Tiris?

Bagaimana peranan pelayanan *Front Liner* dalam meningkatkan jumlah nasabah di PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) Kantor Pusat Air Tiris?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan kepada nasabah di PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) Kantor Pusat Air Tiris, dan juga peneliti mencari tahu atau meneliti bagaimana peranan pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah di PT.BPRS Berkah Dana Fadhillah (PERSERODA) Kantor Pusat Air Tiris.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat bagi semua pihak diantaranya:

- a. Untuk menambah wawasan bagi penulis khususnya mengenai penerapan pelayanan dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah di lembaga perbankan.
- b. Penelitian ini diharapkan dapat memberi wawasan dan pengetahuan yang baru bagi penulis tentang informasi keseluruhan penerapan pelayanan dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah.
- c. Sebagai sumber informasi dan bahan penelitian bagi pihak-pihak lain untuk Objek penelitian adalah sifat keadaan dari suatu benda, orang atau yang menjadi pusat perhatian dan sasaran penelitian. Sifat keadaan yang dimaksud berupa sifat yang bisa berupa perilaku, kegiatan, pendapat, pandangan penelitian dan juga proses. Adapun objeknya adalah penerapan pelayan dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah di PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) Kantor Pusat Air Tiris.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

KAJIAN TEORITIS

A. Kerangka Teoritis

I. Pelayanan

a. Pengertian pelayanan

Pelayanan berasal dari kata “*service*” terdapat dua pengertian: pengertian pertama mengandung unsur ikut serta, pengertian kedua mengandung sesuatu kegunaan. Pelayanan mengandung arti suatu upaya sebaik mungkin memberikan kepuasan kepada semua pelanggan, baik individu maupun kelompok dalam arti masyarakat atau public yang efektif dan efisien.¹²

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa, peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan itu terdapat kompetensi (persaingan) dalam usaha merebut pemasaran atau pelanggan. Secara sederhana istilah pelayanan (*Service*) bisa diartikan sebagai “melakukan sesuatu bagi orang lain”. Suatu bentuk kenyamanan kepada nasabah dimana nasabah bisa merasa betah dan nyaman selama berinvestasi menabung di bank tersebut.¹³

¹² Budi Suprianto, *Manajemen Pemerintahan*, (Tangerang : Media Brilian, 2009), h. 306

¹³ Nina Rahmayanti, *Manajemen Pelayanan Prima*, (Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010), h. 204



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada dasarnya pelayanan merupakan promosi secara tidak langsung yang diberikan oleh bank, yaitu dengan cara memberikan jasa berkualitas lebih tinggi dari pesaing secara konsisten. Selain itu, pelayanan (*service*) juga merupakan cara promosi secara tidak langsung yang dapat dilakukan oleh bank, apabila pelayanan yang diberikan kepada nasabah memuaskan, maka nasabah akan merasa puas dan dapat dijadikan alat untuk menarik nasabah.¹⁴

Faktor utama penentu kepuasan nasabah adalah persepsi nasabah terhadap kualitas jasa. Pencapaian kepuasan nasabah melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak lembaga keuangan dengan nasabah, lembaga keuangan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan, memberikan kesempatan kepada nasabah untuk menyampaikan keluhan, dengan system saran dan kritik.¹⁵

b. Pelayanan *Front Liner*

Pada umumnya organisasi bank dibagi atas bagian atau divisi *Back Office* dan *Front Office*. *Back Office* adalah bagian-bagian organisasi, seperti pembukuan, audit, urusan sumber daya manusia (HRD) yang para karyawannya tidak berhubungan langsung dengan nasabah bank.

¹⁴ Ali Hasyim, *Manajemen Bank*, (Jakarta : Bumi Aksara, 1995), h. 141

¹⁵ Danang Suyanto, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Caps, 2013), h. 194.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sedangkan *Front Office* adalah bagian-bagian organisasi di mana karyawan secara langsung melayani nasabah. Setiap karyawan diberikan desentralisasi otoritas terhadap deskripsi pekerjaan.¹⁶ *Front Office* dibank sendiri lebih dikenal dengan sebutan *Front Liner*, pada bagian atau divisi *Front Liner* ini dibagi kedalam 3 bagian jabatan, yaitu *Teller*, *Customer Service*, dan *Account Officer*.

c. Dasar Hukum Pelayanan

Konsep Islam mengajarkan bahwa dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيهِ إِلَّا أَنْ تَعْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ

Artinya : "wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memincingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah maha kaya, maha terpuji".¹⁷

¹⁶ Malayu S.P. Hasibuan, *Dasar-Dasar Perbankan*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2008), Cet ke-7, h.47.

¹⁷ Depag RI, *Al-Quran dan Terjemahan*, (Bandung : Syamil Al-Quran Sigma).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. Fungsi Pelayanan

Kualitas pelayanan tidak dapat dihargai dengan uang ataupun barang lainnya. Pelayanan yang baik hanya dapat dirasakan apabila telah tercapai suatu kepuasan sehingga pelanggan menjadi lebih nyaman dan puas dalam memperoleh hasil yang di inginkan.

Secara umum, pelayanan berfungsi sebagai sarana yang wajib diberikan kepada pelanggan atau nasabah antara lain sebagai berikut.¹⁸

1. Pelayanan berfungsi sebagai sarana pemberian informasi tentang tata cara, perhitungan besarnya biaya, persyaratan dan informasi lainnya yang berhubungan dengan perusahaan.
2. Memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan.
3. Tidak hanya memberikan kenyamanan kepada pelanggan pelayanan juga berfungsi menciptakan keunggulan kompetitif di mana sebuah perusahaan dapat bertahan dan selalu eksis di mata pelanggan.
4. Dengan adanya pelayanan yang baik maka memberi dorongan kepada nasabah untuk segera membeli produk yang ditawarkan.
5. Memberi kemudahan kepada nasabah dalam bertransaksi.

e. Pelayanan dalam Pandangan Islam

¹⁸ Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta : Erlangga, 2008), Eisi 2, h. 50



Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. Sebagian kecil dari ayat Al-Qur'an dan hadits-hadits yang mendorong umat manusia untuk memberikan pelayanan terbaik kepada sesame. Akan tetapi sebelum berbicara lebih jauh Islam meletakkan batasan yang difirmankan oleh Allah dalam salah satu surat al-Maidah ayat 2:

وَإِذَا حَلَلْتُمْ فَاصْطَادُوا وَلَا يَجْرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ أَنْ صَدُّوكُمْ عَنِ الْمَسْجِدِ الْحَرَامِ أَنْ تَعْتَدُوا وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

Artinya :”...dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-mmenolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. Dan bertakwalah kamu kepada Allah, sesungguhnya Allah amat berat siksanya.”

Melalui ayat diatas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling menolong didalam koridor “meengerjakan kebajikan dan takwwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan “sesungguhnya Allah amat berat siksanya”. Jadi interaksi itu boleh dilakukan kapanpun dan dengan siapapun selama tidak melanggar batasan.

Ada 6 (enam) karakteristik pelayanan dalam pandangan Islam yang dapat digunakan sebagai panduan, antara lain:

1. Jujur, yaitu sikap yang tidak berbohong, tidak menipu, tidak mengada-ngada fakta, tidak berkhianat serta tidak pernah ingkar janji. Hal ini sesuai dengan Al-Qur'an SuratAsy-Syu'ara: 181-183.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

أَوْفُوا الْكَيْلَ وَلَا تَكُونُوا مِنَ الْمُخْسِرِينَ ﴿١٠٦﴾ وَزِنُوا بِالْقِسْطَاسِ الْمُسْتَقِيمِ ﴿١٠٧﴾ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا تَعْتُوا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ ﴿١٠٨﴾

Artinya: "sempurnakanlah takaran dan janganlah kamu merugikan orang lain. Dan timbanglah dengan timbangan yang benar. Dan janganlah kamu merugikan manusia dengan mengurangi hak-haknya dan janganlah membuat kerusakan di bumi".

2. Bertanggung jawab dan terpercaya (*Al-Amannah*) yaitu suatu sikap dalam menjalankan bisnisnya selalu bertanggung jawab dan dapat dipercaya.
3. Tidak menipu (*Al-Kadzib*) yaitu suatu sikap yang sangat mulia dalam menjalankan bisnisnya adalah tidak pernah menipu. Seperti praktek bisnis dan dagang yang diterapkan oleh Rasulullah SAW adalah tidak pernah menipu.
4. Menepati janji dan tidak curang yaitu suatu sikap pebisnis yang selalu menepati janji baik kepada para pembeli maupun diantara sesama pebisnis.
5. Melayani dengan rendah hati (*Khidmah*) yaitu sikap ramah tamah, sopan santun, murah senyum, suka mengalah, namun tetap penuh tanggung jawab.
6. Tidak melupakan akhirat yaitu ketika sedang menjalankan bisnisnya tidak boleh terlalu menyibukkan dirinya semata-mata untuk mencari keuntungan materi dengan meninggalkan keuntungan akhirat. Sehingga jika datang waktu shalat, mereka wajib melaksanakannya sebelum habis waktunya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

f. Teori Pelayanan

Menurut Pasuraman terdapat lima dimensi pelayanan, yaitu:¹⁹

- 1) Berwujud (*Tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi ruang tunggu pelayanan, perlengkapan yang digunakan dan penampilan petugas pelayanan.
- 2) Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, keandalan petugas dalam memberikan informasi pelayanan, keandalan petugas dalam melancarkan prosedur pelayanan, dan keandalan petugas dalam memudahkan teknis pelayanan.
- 3) Ketanggapan (*Responsiviness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi.
- 4) Jaminan dan Kepastian (*Assurance*) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk

¹⁹ Rambat Lupiyadi dan A. Hamdana, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta : Saalemba Empat, 2009), h. 182



menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi kemampuan administrasi petugas pelayanan, kemampuan teknis petugas pelayanan dan kemampuan sosial petugas pelayanan.

- 5) Empati (*Emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Hal ini meliputi perhatian petugas pelayanan, kepedulian petugas dan keramahan petugas pelayanan.

B. Penelitian Terdahulu

Dalam penyusunan tugas akhir ini sebelum penulis melakukan penelitian.

Peneliti sudah mengkaji terlebih dahulu buku-buku yang berhubungan dengan permasalahan penelitian yang akan diteliti dan menjadi referensi serta melihat tugas akhir dan skripsi yang membahas tentang:

Penelitian yang dilakukan oleh Tika Nurhalimah dengan judul *Strategi Pelayanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua Terhadap Kepuasan Nasabah*, (Institut Agama Islam Negeri IAIN Metro) dan dalam penelitian tersebut, hasil penelitian menjelaskan bahwa peneliti lebih memfokuskan pada strategi pelayanan yang dilakukan bank pembiayaan rakyat syariah metro Madani cabang unit dua terhadap kepuasan nasabah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian yang dilakukan oleh Khubaib Imam M dengan judul *penerapan sistem pelayanan dalam meningkatkan loyalitas nasabah pada PT.BANK SUMUT SYARIAH KCP SIMPANG KAYU BESSAR*, (Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan) dan dalam penelitian tersebut, hasil penelitian menjelaskan bagaimana penerapan sistem pelayanan PT.Bank Sumut Syari'ah KCP Simpang Kayu Baru dalam meningkatkan loyalitas nasabahnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Intania Cahyasari dengan judul *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persoda) TBK Kantor Cabang Pekanbaru*, (Riau, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau) dan dalam penelitian tersebut, hasil penelitian menjelaskan bagaimana strategi *customer sevice* dan apa saja peran dan hambatan *customer service* dalam meningkatkan kepuasa nasabah di PT bank tabungan negara (persoda) tbk kantor cabang pekanbaru

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah jenis kualitatif, penelitian kualitatif sifatnya deskriptif analik. Data yang diperoleh seperti hasil pengamatan, hasil wawancara, hasil pemotretan, analisis dokumen, catatan lapangan, disusun peneliti di lokasi penelitian, tidak dituangkan dalam bentuk dan angka-angka. Peneliti segera melakukan analisis data dengan memperkaya informasi, mencari hubungan, membandingkan, menemukan pola atas dasar data aslinya (tidak ditransformasi dalam bentuk angka).²⁰

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat yang digunakan untuk memperoleh jawaban dari suatu permasalahan pada saat penelitian berlangsung²¹. Lokasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) Kantor Pusat Air Tiris. Alasan penulis memilih lokasi ini dikarenakan PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) Kantor Cabang Air Tiris merupakan bank yang fokus pada penerapan pelayanan dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah.

²⁰ Lira Agustina, *Pengantar Metode Penelitian Manajemen*, (Surabaya : CV.Jakad Media Publishing, 2020), h. 8

²¹ Ni Wayang Arsini dan Ni Komang Sutriyati. “*Internalisasi Nilai Pendidikan Karakter Hindu Pada Anak Usia Dini*”, (Denpasar : Yayasan Gandhi Puri, 2020), h. 32.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C. Sumber Data

Data penelitian ini ada dua jenis sumber data:

1. Data Primer

Data primer adalah data atau informasi-informasi yang diperoleh di lokasi penelitian atau objek penelitian. Untuk memperoleh data primer ini, dilakukann wawancara dengan staf *Customer Service, Teller* dan lainnya di PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah (Perseroda) Kantor Pusat Air Tiris yang mana mempunyai hubungan masalah dengan permasalahan yang diteliti.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah berasal dari buku-buku, dokumentasi, internet, artikel, jurnal, serta materi perkuliahan yang berkaitan dengan penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data untuk penelitian ini seperti:

1. Observasi

Teknik observasi adalah suatu cara untuk mendapatkan data dengan melakukan pencatatan sekaligus pengamatan secara sistematis tentang suatu objek yang diteliti secara langsung di lokasi penelitian.

2. Wawancara

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi yang digali dari sumber data langsung melalui metode Tanya jawab atau percakapan. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya.

3. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dilakukan dengan menelaah literatur yang ada kaitannya atau hubungannya dengan penelitian ini.

4. Dokumentasi

Dokumentasi ialah suatu teknik pengumpulan data dengan melakukan segala macam dokumen yang sudah didokumentasikan seperti pengambilan foto-foto pada saat penelitian serta mengadakan pencatatan secara sistematis.²²

E. Teknik Analisis Data

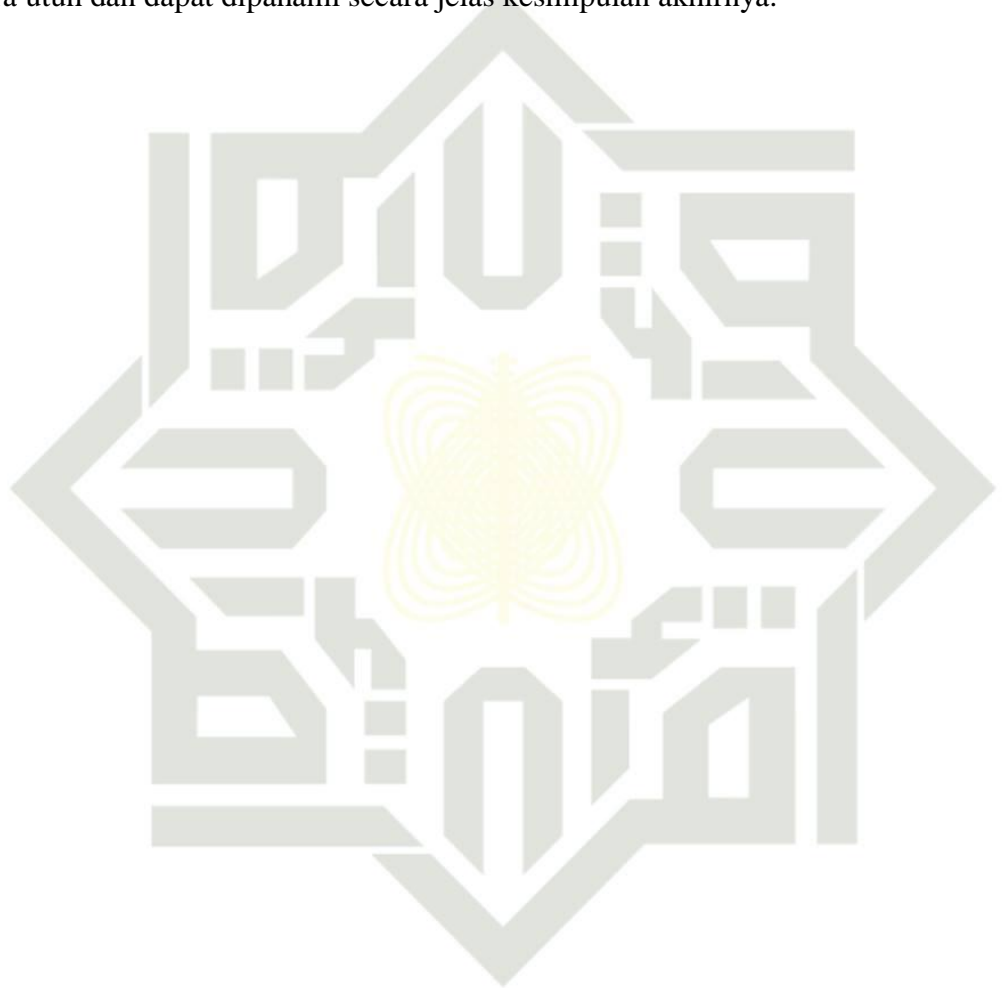
Bogdan mengemukakan bahwa “analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah difahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain”²³.

²² Ni Wayang Arsini dan Ni Komang Sutriyati. “Internalisasi Nilai Pendidikan Karakter Hindu Pada Anak Usia Dini”, (Denpasar : Yayasan Gandi Puri, 2020), h. 33.

²³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2016), h. 24



Pada penelitian ini digunakan analisis deskriptif pendekatan kualitatif dengan menganalisis data yang ada. Analisis data kualitatif merupakan analisis yang mana setelah data dikumpulkan maka dilakukan penganalisaan lalu digambarkan dalam bentuk uraian. Maka peneliti menjelaskan secara rinci dan sistematis sehingga tergambar secara utuh dan dapat dipahami secara jelas kesimpulan akhirnya.²⁴



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

²⁴ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung : Roda Karya, 2017), h. 248.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan pada pembahasan-pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya sebagai berikut.

1. Pelayanan *Front Liner* yang diberikan kepada nasabah PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) Kantor pusat Air Tiris memiliki dua kategori strategi diantaranya, strategi pelayanan yang mendasar meliputi karyawan yang bertugas di bank harus bersikap ramah, komunikatif, *name tag* yang selalu diperhatikan, sedangkan strategi pelayanan utama meliputi kompetensi, percaya dan dipercaya, kontribusi, kejujuran, pelayanan prima, social dan peduli lingkungan dan yang terakhir inovasi. Selain itu karyawan juga harus memberi sikap pelayanan yang positif diantaranya, sikap nasabah yang harus dilayani dengan sebaik-baiknya, melayani nasabah secara konsisten, ketika berbicara pandangan mata tertuju pada nasabah, memberi kesempatan berbicara kepada nasabah, ekspresi wajah tersenyum ketika menyambut dan melayani nasabah, menawarkan bantuan kepada nasabah tanpa menunggu diminta, santai dan sopan ketika melayani nasabah, sehingga membuat nasabah merasa diistimewakan
- Peranan pelayanan *Front Liner* dalam meningkatkan jumlah nasabah sangat penting, dengan pelayanan yang optimal memberikan dampak yang positif



bagi jumlah nasabah yang didapatkan, seperti memberikan kenyamanan saat berinteraksi, menunjukkan rasa percaya diri, membuat nasabah merasa puas, menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah, memerlakukan nasabah dengan penuh perhatian.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian di atas, maka penulis memberikan saran sebagai berikut.

1. Untuk PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) Kantor Pusat AIR Tiris lebih dimaksimalkan lagi dari segi pelayanan, fasilitas dan lainnya agar nasabah semakin bertambah.
2. Menyediakan mesin ATM untuk memudahkan penarikan uang agar tidak perlu ke kantor bank Berkah.
3. Dari hasil penelitian ini diharapkan dijadikan sebagai referensi dan dokumentasi bagi pihak kampus sebagai bahan acuan penelitian selanjutnya dalam melakukan penelitian terkait pelayanan meskipun penelitian ini jauh dari kata kesempurnaan dan banyak kekurangannya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

A. Daftar Buku

- Agustina, Lira. *Pengantar Metode Penelitian Manajemen*, Surabaya : CV.Jakad Media Publisng, 2020.
- Arsini Ni Wayang, dan Sutriyati Ni Komang. “*Internalisasi Nilai Pendidikan Karakter Hindu Pada Anak Usia Dini*”, Denpasar : Yayasan Gandhi Puri, 2020.
- Buchory, dan Saladin Djaslim. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, Bandung: Linda Karya, 2006.
- Boone & Kurtz, *Pengantar Bisnis Jilid 1*, Jakarta : Erlangga, 2002
- Hasyim Ali. *Manajemen Bank*, Jakarta : Bumi Aksara, 1995
- Haryanto Rudy. *Manajemen Pemasaran Bank*, Pamekasan : Duta Media Publishing, 2020
- Hafidhuddin, Didin dan Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah dalam Praktik*, Jakarta : Gema Insani, 2003
- Indonesia Ikanatan Bankir, *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*, (Jakarta Pusat, PT Gramedia Pustaka Utama, 2014
- Kamsir. *Customer Service Excellent*, Yogyakarta : Rajawali Pers, 2017
- Kasmir. *Pemasaran Bank Edisi Revisi*, Jakarta : Kencana.
- Kasmar dan Jakfar, *Studi Kelayakan Bisnis Edisi Kedua*, Jakarta : Kencana, 2009
- Kotler Philip & Keller Kevin Lane. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Erlangga, 2008, Edisi 2.
- Luhiyadi Rambat dan . Hamdana A. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta : Salemba Empat, 2009.
- Muhammad. *Lembaga Ekonomi Syari'ah*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007
- Moeleng Lexy J, *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Roda Karya, 2017
- Rahmayanti Nina. *Manajemen Pelayanan Prima*, Yogyakarta : Graha Ilmu, 2010
- Suherianto Budi. *Manajemen Pemerintahan*, Tangerang : Media Brilian, 2009



Suyanto Danang, *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*, Jakarta : Caps, 2013.
 Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung : Alfabeta, 2016

Soemitra Andri. *bank dan lembaga keuangan syariah*, Jakarta : Kencana, 2009

Wahid Nur, *Perbankan syariah*, Jakarta : Kencana, mei 2021

B. Jurnal

Marimin Agus. *Ilmiah Ekonomi Islam*, Surakarta : vol.01 No 02, juli 2015.

Ulya Basyarul dan Suregar Nurhamidah. “*pengaruh pelayanan terhadap kepuasan nasabah pada PT.Bank Muamalat Rantauprapat*” dalam *ilmu manajemen*, Volume 1., No.1 .,2019.

C. Undang-Undang

Undang-Undang N0.10 Tahun 1998 dalam
<http://hukum.unsocrat.ac.id/UU/UU/10/98.htm>, diakses 24 februari 2022

D. Website

<http://repo.iain-tulungagung.ac.id/82/2/BAB%20I%2BII%2BIII%2BIV.Pdf>,2017, Di
 Akses 28 Februari 2022

<http://repository.uin-suska.ac.id/54512/>, Di Akses 26 Juli 2022

<http://syariahberkah.blogspot.com>, di Akses 26 juli 2022

E. Skripsi

M Imam, Khuabiab. *Penerapan Pelayanan Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah PADA PT.Bank Sumut Syariah KCP Simpang Kayu Besar*. Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. 2017

Cahtyasari, Intania. *Strategi Pelayanan Customer Service Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Tabungan Negara (Persoda) TBK Kantor Cabang Pekanbaru* UIN Suska Riau, 2019

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta dilindungi UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasir

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Nurhalimah, Tika. *Strategi Pelayanan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Metro Madani Kantor Cabang Unit Dua Terhadap Kepuasan Nasabah*, Institut Agama Islam Negeri IAIN Metro, 2019

F. WAWANCARA

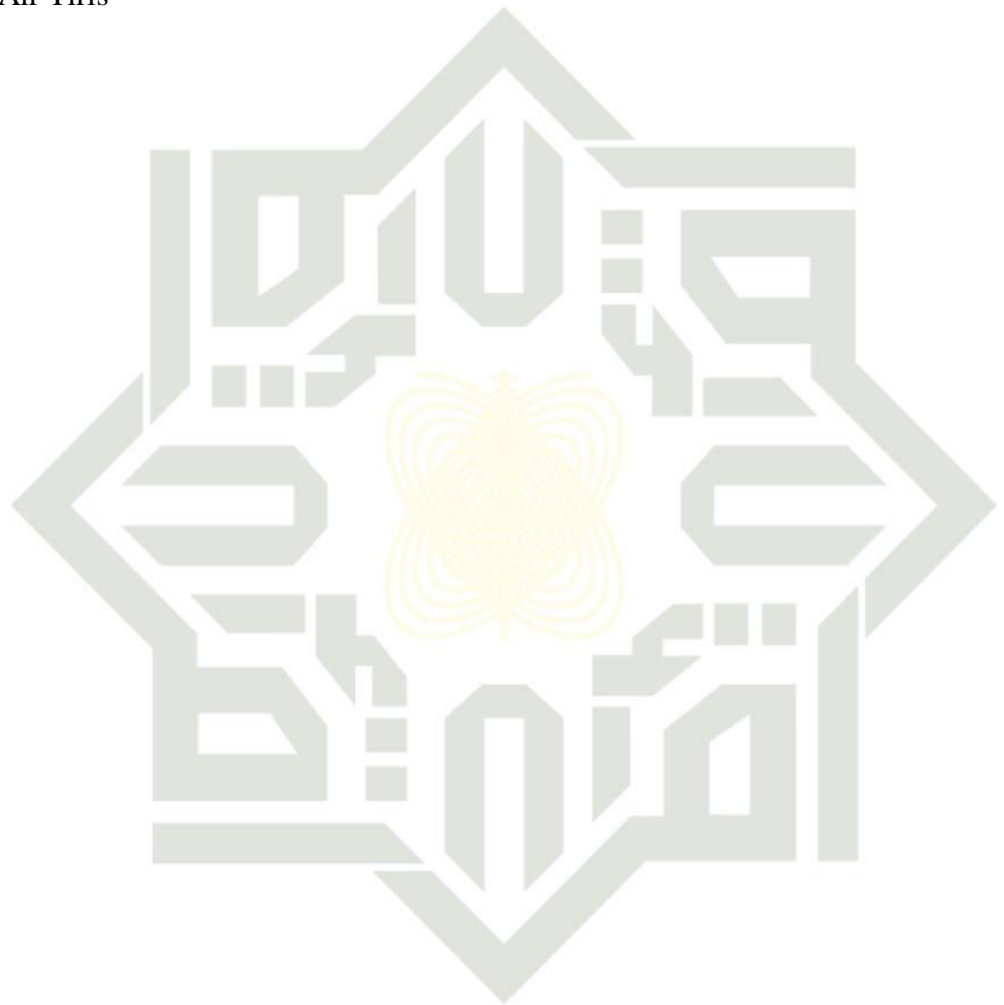
Zilri. *Customer Service PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) Kantor Pusat Air Tiris*

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN I

PERTANYAAN WAWANCARA

Pelayanan seperti apa yang diterapkan di PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (pelayanan prima /pelayanan biasa).

Bagaimana pelayanan yang diberikan kepada nasabah?.

Bagaimana peran pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah?

Keterampilan apa yang harus dimiliki karyawan cs/teller dalam melayani nasabah

Bagaimana cara karyawan memberikan perhatian kepada pelanggan berkaitan dengan kebutuhan atau keinginan?

Seberapa efektif strategi yang digunakan dalam pelayanan?

Bagaimana peran karyawan dalam menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada PT.BPRS?

8. Apakah pelayanan pada PT.BPRS sudah efisien dan efektif dalam melayani nasabah?
9. Apa saja factor pendukung pada pelayanan dalam meningkatkan jumlah nasabah?
10. Apa saja kendala atau permasalahan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah?



DAFTAR KUISEONER NASABAH

Apakah karyawan menciptakan suasana yang nyaman saat berinteraksi dengan nasabah?

Apakah karyawan menunjukkan rasa percaya diri dan bersikap siap melayani/membantu nasabah?

Apakah karyawan bersikap ramah dan sopan kepada nasabah?

Apakah teller melayani nasabah dengan urutan kedatangan dan tidak membeda-bedakan nasabah?

Apakah pelayanan yang diberikan karyawan membuat nasabah merasa puas?

Apakah karyawan cepat dan tanggap dalam melayani nasabah?

Apakah karyawan menciptakan hubungan yang baik dengan nasabah?

8. Apakah nasabah merasa nyaman dan aman disaat berada di PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) Kantor Pusat Air Tiris?

9. Apakah karyawan merespon baik ketika ada keluhan dari nasabah?

10. Apakah karyawan memperlakukan nasabah secara penuh perhatian?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN 2

DOKUMENTASI

© Hak cipta m



Sultan Syarif Kasir

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS SYARI'AH & HUKUM
 كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SHARI'AH AND LAW

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 KM. 15 Tuahmadani - Pekanbaru 28293 PO. Box. 1004 Telp / Fax. 0761-562052
 Web. www.fasih.uin-suska.ac.id Email : fasih@uin-suska.ac.id

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 a. Pengutipan untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Un.04/F.I/PP.00.9/5992/2022

Pekanbaru, 14 Juli 2022

Biasa
 (Satu) Proposal
Mohon Izin Riset

Kepada
 Yth. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
 Provinsi Riau

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama	: ANGGUN EVIANA NINGSIH
NIM	: 01920620950
Jurusan	: Perbankan Syariah D3
Semester	: VI (Enam)
Lokasi	: PT. BPRS BERKAH DANA FADHLILLAH (PERSERODA) KANTOR PUSAT AIR TIRIS

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :Penerapan Pelayanan Dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Pada PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) Kantor Pusat Ari Tiris.

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.



Rektor
 Dekan

Dr. Zulkifli, M.Ag
 NIP. 19741006 200501 1 005

embusan
 rektor UIN Suska Riau



**BANK SYARIAH
BERKAH**



PT BPRS BERKAH DANA FADHLILLAH (PERSERODA)

SURAT KETERANGAN RISET

Nomor : 092/BPRS-BDF/UMUM-HRD/X/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini Direksi PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah (Perseroda), dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Anggun Eviana Ningsih
 NIM : 01920620950
 Jurusan : D3 Perbankan Syariah
 Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
 Judul : Penerapan Pelayanan dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah pada PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah (Perseroda) Kantor Pusat Air Tiris.

Telah selesai melakukan Riset pada PT. BPRS Berkah Dana Fadhlillah (Perseroda).

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Airiris, 24 Oktober 2022

PT BPRS Berkah Dana Fadhlillah (Perseroda)

Direksi,

**BANK SYARIAH
BERKAH**
KANTOR PUSAT AIR TIRIS

Moera Waldi
Direktur

Sumber:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mengutip sumber:
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

UIN Suska Riau
Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Kantor Pusat :

Jl. Raya Pekanbaru - Bangkinang KM 50
 Airtiris Kab. Kampar Kode Pos 29461, Riau
 Telp. 0762-328379 Fax. 0762-322837
 Website <http://syariahberkah.blogspot.com>
 Email : bprs_berkah@yahoo.com

Kantor Kas Bangkinang :

Komplek Islamic Center Kab. Kampar
 Jl. Di. Panjaitan Blok 4
 Bangkinang Kode Pos 28412, Riau
 Telp. 0762-20731, Fax. 0762-20732

Kantor Kas Danau Binguang :

Jl. Raya Pekanbaru - Bangkinang KM 25
 Pasar Danau Binguang Kode Pos 28461
 Kabupaten Kampar - Riau
 Telp/Fax. 0761-565051

Kantor Kas Pekanbaru :

Jl. HR. Soebrantas KM 13,5
 Panam Kode Pos 28289
 Kota Pekanbaru - Riau
 Telp/Fax. 0761-61783

UIN SUSKA RIAU



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 **PEKANBARU**
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/50509
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN LTA**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Peringatan Riset dari : **Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau, Nomor : n.04/HI/PP.009/5992/2022 Tanggal 14 Juli 2022**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

- | | |
|----------------------|--|
| 1. Nama | : ANGGUN EVIANA NINGSIH |
| 2. NIM / KTP | : 01920620950 |
| 3. Program Studi | : PERBANKAN SYARIAH |
| 4. Jenjang | : DIII |
| 5. Alamat | : PEKANBARU |
| 6. Judul Penelitian | : PENERAPAN PELAYANAN DALAM UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA PT.BPRS BERKAH DANA FADHLILLAH (PERSRODA) KANTOR PUSAT AIR TIRIS |
| 7. Lokasi Penelitian | : PT.BPRS BERKAH DANA FADHLILLAH (PERSERODA) KANTOR PUSAT AIR TIRIS |

dengan ketentuan sebagai berikut:

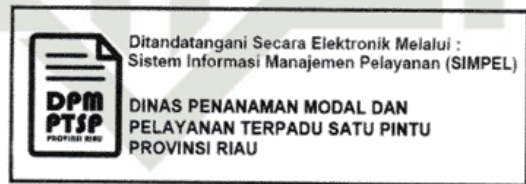
tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.

pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.

kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 19 September 2022



UIN SUSKA RIAU

Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

- Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- Bupati Kampar
- Up. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik di Bangkinang
- Dekan Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau di Pekanbaru
- Yang Bersangkutan

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan artikel atau jurnal dan untuk penerangan suatu masalah.
- b. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau
 State Islamic University of Sultan Al-Muhammad Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu mass
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Anggun Eviana Ningsih, Lahir di Kundur Utara Karimun, pada tanggal 25 Agustus 2001. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara yang terlahir dari pasangan ayahanda Rijo dan ibunda Fitriyah. Pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah SDN 009 Teluk Radang Kecamatan Kundur Utara Kabupaten Karimun lulus pada tahun 2013, kemudian melanjutkan pendidikan ke SMPN 3 Kundur Utara lulus pada tahun 2016. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan ke SMAN 2 Kundur Karimun lulus pada tahun 2019. Kemudian penulis melanjutkan studi ke Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum di Universitas Sultan Syarif Kasim Riau 2019-2022.

Setelah menjalani proses perkuliahan, pada bulan Juli s/d Agustus 2021 penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL), pada Kantor BMT DMI Kota Pekanbaru.

Dengan ketekunan, motivasi tinggi untuk terus belajar dan berusaha, penulis telah berhasil menyelesaikan Laporan Akhir ini. Semoga dengan penulisan Laporan Akhir ini mampu memberikan kontribusi positif bagi penelitian.

Penulis melakukan penelitian di PT.BPRS Berkah Dana Fadhlillah (PERSERODA) Kantor Pusat Air Tiris dengan judul **"PENERAPAN PELAYANAN FRONT LINER DALAM UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH PADA PT.BPRS BERKAH DANA FADHLILLAH (PERSERODA) KANTOR PUSAT AIR TIRIS"**.