

**PELAYANAN *FRONTLINER* PADA BANK SYARIAHINDONESIA
(BSI) KANTOR CABANG PEMBANTU PRABUMULIH
SUDIRMAN**

LAPORAN AKHIR

**Untuk Memenuhi Sebagai Dari Syarat-Syarat Guna Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Keuangan Dan Perbankan**



Di Susun Oleh :

Zepy Eko Pratama

2101130001

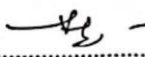

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS TRIDINANTI
2024**

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR

Nama : ZEPY EKO PRATAMA
Nomor Pokok / NIRM : 2101130001
Jurusan/Prog.Studi : Keuangan dan Perbankan
Jenjang Pendidikan : Diploma III
Mata Kuliah pokok : Perbankan Syariah
Judul Laporan Akhir : Pelayanan *Frontliner* Pada Bank Syariah Indonesia
(BSI) Kantor Cabang Pembantu Prabumulih
Sudirman

Pembimbing Laporan Akhir :

Tanggal <u>28/9-24</u>	Pembimbing I	 Syaiful Sahri, S.E., M.SI NIDN.0220085901
Tanggal <u>29/09 2024</u>	Pembimbing II	 Nur Effen, S.E., M.M NIDN.0202076102

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi D3 Keuangan
dan Perbankan

Tanggal : 28-09-2024

Tanggal : 28-09-2024



Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, AK.CA, CSRS
NIDN.0205026401

Nur Effen, S.E., M.M
NIDN.0202076102

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR

Nama : ZEPY EKO PRATAMA
Nomor Pokok / NIRM : 2101130001
Jurusan/Prog.Studi : Keuangan dan Perbankan
Jenjang Pendidikan : Diploma III
Mata Kuliah pokok : Perbankan Syariah
Judul Laporan Akhir : Pelayanan *Frontliner* Pada Bank Syariah Indonesia
(BSI) Kantor Cabang Pembantu Prabumulih
Sudirman

Penguju Laporan Akhir :

Tanggal 24/9 - 24 Ketua Penguji :

.....
Syaiful Sabri, S.E., M.SI
NIDN.0220085901

Tanggal 28-09-2024 Penguji I

.....
Nur Effen, S.E., M.M
NIDN.0202076102

Tanggal 28-09-2024 Penguji II

.....
Ellen Sumiarni, S.E., M.M
NIDN.0223116001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi D3 Keuangan
dan Perbankan

Tanggal : 28-09-2024

Tanggal : 28-09-2024



Dr. Msy. Mikial, SE, M.Si, AK, CA, CSRS
NIDN.0205026401

Nur Effen, S.E., M.M
NIDN.0202076102

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini :

Nama : Zepy Eko Pratama
Nomor Pokok / Npm : 2101130001
Jurusan / Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan
Mata Kuliah Pokok : Praktikum Bank Mini 1 & 2
Judul Laporan Akhir : Pelayanan *Frontliner* Pada Bank Syariah Indonesia (BSI)
Kantor Cabang Pembantu Prabumulih Sudirman

Menyatakan Bahwa Laporan Akhir Ini Telah Di Tulis Sendiri Dengan Sungguh-Sungguh Dan Tidak Ada Bagian Yang Merupakan Penjiplakan Karya orang Lain.

Apabila Di Kemudian Hari Terbukti Bahwa Pernyataan Ini Tidak Benar Maka Saya Sanggup Menerima Peraturan Yang Berlaku.

Palembang, September 2024



Zepy Eko Pratama

MOTTO

“Dan barangsiapa yang bertakwa kepada Allah, niscaya Allah menjadikan baginya kemudahan dalam urusannya”

(Q.S At-Talaq: 4)

“Jangan melihat siapa yang bicara tapi lihatlah apa yang dibicarakan”

(Ali Bin Abi Thalib)

Kupersembahkan untuk:

- ❖ Ayah dan Ibu Tersayang
- ❖ Keluargaku tersayang
- ❖ Sahabat dan Teman Seperjuangan
- ❖ Rekan Kerja BSI KCP Prabumulih
- ❖ Almamater

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya penulis bisa menyelesaikan Laporan Akhir dengan judul “ **PELAYANAN *FRONTLINER* PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG PEMBANTU PRABUMULIH SUDIRMAN**”. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkepada Rasulullah SAW, serta keluarganya, para sahabatnya dan para pengikutnyahingga akhir zaman.

Tujuan dari laporan ini adalah untuk memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Pendidikan Diploma III Keuangan Dan Perbankan Universitas Tridini. Dalam melaksanakan pembuatan Laporan akhir, dari persiapan hingga proses penyusunan Laporan, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, berupa bimbingan, petunjuk, dan informasi. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar - besarnya kepada :

1. Orangtua dan saudara tercinta, yang telah memberikan doa dan restu serta dukungan yang sangat besar.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Edizal AE., MS. selaku Rektor Universitas Tridini
3. Ibu Dr. Misy Mikial, SE, M.Si., Ak., CA., CSRS. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Tridini.
4. Ibu Nur Effen,S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Diploma III Keuangan Dan Perbankan Universitas Tridini dan selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan Laporan Akhir ini.
5. Bapak Syaiful Sahri, S.E.,M.SI selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan dalam penyusunan Laporan Akhir ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Diploma III Keuangan Dan Perbankan Universitas Tridini.
7. Staff administrasi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis yang telah memberikan kemudahan dalam hal administrasi kami.
8. Seluruh pegawai Bank Syariah Indonesia KCP Prabumulih Sudirman Prabumulih yang membantu, membimbing dan mengajarkan pengetahuan kepada kami selama penelitian laporan akhir ini.

9. Teman seperjuangan dan Seluruh teman kelas D3 Keuangan Perbankan yang telah membantu penulis dalam mengerjakan ini.

10. Almamater

Tiada lain harapan penulis semoga Allah SWT membalas segala niat baik kepada semua pihak yang telah membantu. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak terdapat kekurangan dalam penyusunan laporan akhir ini. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun penulis harapkan. Penulis juga berharap agar laporan akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi pembaca.

Palembang, September 2024



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR	ii
HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	
Latar Belakang	1
Perumusan Masalah	3
Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
Tujuan Penelitian	3
Manfaat Penelitian	4
Metode Penelitian	4
Lokasi Penelitian	4
Sumber Data	4
Metode Pengumpulan Data	5
Sistematika Pembahasan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Deskripsi Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Bank Syariah.....	7
2.1.2 Pemahaman tentang Kualitas Pelayanan <i>Frontliner</i>	7
2.1.3 Pengerian Pelayanan	8
2.1.4 Pengertian <i>Frontliner</i>	8
2.1.5 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13

2.1.6 Dimensi Kualitas Pelayanan	13
2.1.7 Pemahaman tentang Kepuasan Nasabah / Pelanggan	14
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
3.1 Sejarah singkat Instansi	15
3.2 Visi dan Misi Bank syariah Indonesia.....	16
3.3 Struktur Organisasi.....	16
3.4 Produk-produk Bank Syariah Indonesia	19
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1 Pelayanan <i>Frontliener</i>	31
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Perusahaan	15
Gambar 3.2 Struktur Organisasi BSI KCP Prabumulih Sudirman	17
Gambar 4.1 Alur Transaksi Nasabah.....	32

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis alur pelayanan *Frontliner* di BSI KCP Prabumulih Sudirman, yang melibatkan *Teller*, *Customer Service*, dan *Security*, dari persiapan awal hingga penutupan layanan. Metode observasi digunakan untuk mengidentifikasi dan mendokumentasikan langkah-langkah yang diambil oleh masing-masing peran dalam memberikan layanan kepada nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh tim *Frontliner* memiliki peran krusial dalam memastikan efisiensi dan efektivitas pelayanan. *Teller* berhasil menangani transaksi keuangan secara efisien meskipun menghadapi volume transaksi yang tinggi. *Customer Service* menunjukkan kemampuan yang efektif dalam menjawab pertanyaan dan menangani keluhan, meskipun terkadang terhambat oleh kompleksitas proses. *Security* berperan dalam menjaga ketertiban dan keamanan, terutama saat jam sibuk. Secara keseluruhan, analisis ini mengungkap tantangan yang dihadapi oleh *Frontliner* dan menyoroti pentingnya kerja sama antar tim dalam memenuhi kebutuhan nasabah, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masa depan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bank Syariah adalah bank yang beroperasi dengan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum islam antara bank dan pihak lain dalam penyimpanan dana dan atau pembiayaan kegiatan usaha. Bank Syariah merupakan lembaga keuangan yang usaha pokoknya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran dan peredaran uang yang beroperasi yang disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah, yang bertujuan menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat.

Menurut UU No. 21 Tahun 2008, Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup kelembagaan, kegiatan usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Perbankan syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian.

Saat ini, persaingan antar perbankan syariah sangat kompetitif, baik di pasar nasional maupun dalam pasar global. Hal ini merupakan suatu tantangan yang harus dihadapi dan ditangani oleh bank syariah untuk dapat memberikan kontribusi dalam pembangunan bangsa melalui pemberdayaan ekonomi umat. Banyaknya Bank Syariah yang didirikan pada akhirnya menyebabkan konsumen memiliki banyak pilihan produk bank syariah yang ditawarkan

Dalam hal ini Pelayanan *Frontliner* di Bank Syariah Indonesia (BSI) memegang peran yang sangat penting dalam mewujudkan visi dan misi bank sebagai institusi keuangan yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah. Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, BSI berkomitmen untuk tidak hanya menyediakan layanan perbankan yang kompetitif tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai Islam. *Frontliner* BSI, yang terdiri dari *Teller*, *Customer Service*, dan staf lainnya, berperan sebagai ujung tombak dalam memberikan pengalaman perbankan yang tidak hanya efisien tetapi juga mencerminkan komitmen bank terhadap prinsip syariah, seperti kejujuran, keadilan, dan transparansi

Dalam era digital yang terus berkembang, BSI juga menghadapi tantangan untuk menjaga relevansi pelayanan *Frontlinernya*. Meskipun banyak layanan perbankan kini telah dialihkan ke platform digital, peran *Frontliner* tetap sangat vital dalam menjembatani kebutuhan nasabah akan layanan yang personal dan sesuai dengan prinsip syariah. *Frontliner* BSI harus mampu memberikan panduan dan solusi yang tidak hanya efisien tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai Islam, seperti dalam hal pengelolaan zakat, wakaf, dan produk keuangan syariah lainnya. Ini memberikan tantangan tersendiri bagi *Frontliner* BSI untuk selalu siap memberikan layanan yang edukatif sekaligus mendalam.

Loyalitas nasabah di BSI sangat bergantung pada kualitas interaksi yang mereka alami dengan *Frontliner*. Nasabah yang memilih BSI biasanya memiliki ekspektasi tinggi bahwa layanan yang mereka terima akan sesuai dengan ajaran agama Islam. Oleh karena itu, *Frontliner* BSI harus memiliki pemahaman yang mendalam tidak hanya tentang produk dan layanan bank, tetapi juga tentang prinsip-prinsip syariah yang mendasari operasional bank. Pelayanan yang responsif, ramah, dan berbasis nilai-nilai Islam ini menjadi faktor kunci dalam mempertahankan kepercayaan dan loyalitas nasabah.

Selain memberikan layanan yang sesuai dengan prinsip syariah, *Frontliner* BSI juga dihadapkan pada tantangan untuk beroperasi dalam lingkungan yang sering kali lebih kompleks dibandingkan bank konvensional. Mereka harus siap menjawab pertanyaan dan mengatasi kekhawatiran nasabah terkait dengan kepatuhan syariah, transparansi dalam transaksi, serta manfaat sosial dari produk dan layanan yang ditawarkan. Untuk itu, BSI memberikan pelatihan khusus kepada *Frontlinernya* agar mereka dapat menjelaskan dengan jelas dan mendetail bagaimana setiap produk dan layanan bank beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Secara keseluruhan, pelayanan *Frontliner* di BSI tidak hanya berfokus pada kecepatan dan akurasi dalam menyelesaikan transaksi, tetapi juga pada penyampaian nilai-nilai Islam yang menjadi inti dari operasional bank. Dengan demikian, *Frontliner* BSI tidak hanya bertugas untuk melayani nasabah tetapi juga untuk mengedukasi dan membangun kesadaran tentang pentingnya perbankan

syariah. Dalam konteks ini, peran *Frontliner* menjadi sangat strategis dalam memperkuat posisi BSI sebagai pilihan utama bagi nasabah yang mencari solusi keuangan yang sesuai dengan ajaran Islam.

Berdasarkan hasil observasi terhadap pelayanan *Frontliner*, terlihat bahwa mereka memiliki peran yang sangat signifikan dalam membentuk pengalaman nasabah secara keseluruhan. *Frontliner* yang efektif mampu memberikan pelayanan yang ramah, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap bank. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“PELAYANAN *FRONTLINER* PADA BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KANTOR CABANG PEMBANTU PRABUMULIH SUDIRMAN”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah terkait pelayanan *Frontliner* pada Bank Syariah Indonesia (BSI), rumusan masalah yang dapat disusun adalah :

1. Bagaimana alur pelayanan *Frontliner* di BSI KCP Prabumulih Sudirman dari awal jam operasional hingga penutupan layanan?
2. Apa saja tantangan atau kendala yang dihadapi oleh *Frontliner* selama jam operasional, dari awal hari hingga akhir layanan?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian tentang pelayanan *Frontliner* di Bank Syariah Indonesia (BSI) bisa mencakup beberapa hal penting, antara lain:

1. Mengidentifikasi alur pelayanan *Frontliner* dari persiapan awal layanan hingga penutupan di BSI KCP Prabumulih Sudirman.
2. Mengamati tingkat efisiensi dan efektivitas pelayanan yang diberikan oleh *Frontliner* dari awal hingga akhir layanan.
3. Menganalisis efektivitas dan efisiensi pelayanan *Frontliner* dalam menangani kebutuhan nasabah sepanjang hari.

1.3.2 Manfaat Penelitian

a. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan keilmuan bagi pembaca dan penyusun tentang pengaruh kualitas pelayanan *Frontliner* terhadap kepuasan nasabah. Serta dapat menjadi referensi atau literatur penelitian lebih lanjut lagi dengan judul atau tema yang sejenis.

b. Bagi Bank Syariah Indonesia(BSI) KCP Prabumulih Sudirman

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi Bank Syariah Indonesia(BSI) KCP Prabumulih Sudirman untuk meningkatkan kualitas pelayanan *Frontliner* dalam usahanya.

c. Bagi Masyarakat

Memberikan masukan dan informasi sebagai pertimbangan untuk menjadi nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Prabumulih Sudirman.

1.4 Metode Penelitian

1.4.1 Lokasi Penelitian

Bank Syariah Indonesia KCP Prabumulih Sudirman yang beralamat di Jalan Jendral Sudirman No.23, Tugu Kecil, Prabumulih Timur, Kota Prabumulih, Sumatera Selatan 31111.

1.4.2 Sumber Data

a. Data *Primer*

Data yang penulis peroleh dari objek penelitian sebagai sumber pertama baik dari perorangan atau individu maupun kelompok yang ada didalam perusahaan. Sumber pertama yaitu *observasi* yang datang langsung ke BSI KCP Prabumulih Sudirman.

b. Data Sekunder

Data ini didapat dari studi perpustakaan atau dari sumber bahan laporan yang ada kaitannya dengan penelitian laporan akhir. Penulis memperoleh data berupa aktivitas perusahaan, sejarah perusahaan dan

struktur organisasi perusahaan serta pembagian tugas dari masing- masing bagian dalam struktur organisasi tersebut

1.5 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi langsung yang dimulai sejak awal aktivitas operasional Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Prabumulih Sudirman hingga penutupan layanan. Peneliti mengamati seluruh rangkaian kegiatan, mulai dari persiapan awal hari kerja, termasuk briefing atau koordinasi internal, hingga pembukaan layanan bagi nasabah. Observasi juga dilakukan selama jam layanan berlangsung, mencakup interaksi *Frontliner* dengan nasabah, proses transaksi, serta efisiensi dan kualitas pelayanan yang diberikan. Pengamatan dilanjutkan hingga proses penutupan layanan pada akhir hari operasional, guna mendapatkan gambaran utuh tentang alur pelayanan yang diberikan oleh BSI KCP Prabumulih Sudirman.

1.6 Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah, maka penulis akan membagi atas 5 bab secara rinci sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini akan mengemukakan hal-hal mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang teori pengertian bank syariah

BAB III : GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

Pada bab ini akan di jelaskan tentang sejarah singkat perusahaan, visi & misi, nilai-nilai dasar perusahaan dan struktur organisasi perusahaan.

BAB IV : PEMBAHASAN

Pada Bab ini berisi tentang pembahasan pada hasil penelitian yang di lakukan terhadap Pelayanan *Frontliner* Pada BSI KCP Prabumulih

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan bab yang terakhir di mana penulis akan mengambil kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi(2019). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta : PT Rineka Cipta, Cet. ke 15.
- Bank Syariah Indonesia. Di Akses pada 25 Agustus 2024,
https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html.
- Bank Syariah Indonesia. Di Akses pada 25 Agustus 2024,
https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html
- Bank Syariah Indonesia. Di Akses pada 25 Agustus 2024,
<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/individu>.
- Bank Syariah Indonesia. Di Akses pada 25 Agustus 2024,
<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/digital-banking>
- Bank Syariah Indonesia. Di Akses pada 25 Agustus 2024,
<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/perusahaan>Bank
- Syariah Indonesia. Di Akses pada 25 Agustus 2024,
<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/kartu>Bank
- Syariah Indonesia. Di Akses pada 25 Agustus 2024,
<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/digital-banking>
Indonesia.
- Undang-undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang Perbankan. Lembaran Negara Tahun 1992 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3472. Sekretariat Negara. Jakarta. Vol. 2, No. 4 ISSN. 2808-3407 Indonesia.
- Undang-undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1998 Nomor 182, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3790. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Nur Ariani Aqidah (2022) *Analisi Profesional Kerja Karyawan Bank Syariah*. (Skripsi, IAIN Palopo, 2022) Di Akses
<http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/5033/1/HASRIDA.pdf>
- Supranto(2020). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Jakarta : PT Rineka Cipta, Cet. ke 3,.