

**ETIKA *FRONTLINER* DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN YANG OPTIMAL
(STUDI DI PT. BNI SYARIAH KANTOR CABANG PEMBANTU MARTAPURA)**

SKRIPSI

**OLEH
NORLAILA**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2020 M/1442 H**

**ETIKA *FRONTLINER* DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN YANG OPTIMAL
(STUDI DI PT. BNI SYARIAHKANTOR CABANG PEMBANTU MARTAPURA)**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
untuk Memenuhi Sebagian Syarat
Guna Mencapai Gelar Sarjana
dalam Ilmu Ekonomi Islam**

**Oleh:
NORLAILA
1601160334**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
BANJARMASIN
2020 M/1442 H**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Norlaila
NIM : 1601160334
Tempat/Tgl Lahir : Bati-Bati, 21 November 1997
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan atau pikiran saya sendiri. Jika dikemudian hari terbukti ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian besar, maka skripsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 6 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan,

A yellow 6000 Rupiah stamp with a signature over it. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'KETERAI TEMPEL', 'CC94DAH573563095', and '6000 RUPIAH'. The signature is written in black ink over the stamp.

Norlaila

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul **Etika *Frontliner* Dalam Memeberikan Pelayanan Yang Optimal (Studi di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura)**

Ditulis oleh : Norlaila
N I M : 160160334
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2019/2020
Tempat dan tanggal lahir : Bati-Bati, 21 November 1997
Alamat : Jl. Belakang Pasar, Rt09/Rw03, Kec.Bati-Bati, Kab.Tanah Laut

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya, kami dapat menyetujuinya untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Pembimbing I

Banjarmasin, Juli 2020
Pembimbing II



Drs. Nispan Rahmi, M.Ag
NIP 196705011994031005



Lutpi Sahal, SHL., MSI
NIP 198109212008011008

Mengetahui,
Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin,



Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si
NIP 197904102005011010

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **Etika *Frontliner* Dalam Memeberikan Pelayanan Yang Optimal (Studi di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura)**. Ditulis oleh Norlaila, setelah disajikan dalam sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada

Hari : Rabu
Tanggal : 4 Nopember 2020

Dan dinyatakan LULUS dengan predikat : A (86,4)

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
1. Drs. Nispan Rahmi, M. Ag	
2. Dr. H. Zaki Mubarak, M. Si	
3. Lutpi Sahal, SHI, M. S.I	
4. Muhammad Noval, M. Si	

**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Antasari Banjarmasin**

**Dr. Fathurrahman Azhari, M.H.I
NIP. 19600609 198803 1 003**

ABSTRAK

Laila, Nor.2020. “*Etika Frontliner Dalam Memberikan Pelayanan Yang optimal (Studi Di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura)*”. Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Pembimbing: (I) Drs. Nispan Rahmi, M.Ag. (II) Lutpi Sahal, SHI, MSI

Kata Kunci: *Etika, Frontliner, pelayanan*

Skripsi ini dilatarbelakangi pada etika *frontliner* dalam memberikan pelayanan yang optimal, pada BNI Syariah KCP Martapura dalam memberikan pelayanan maksimal yang sesuai dengan keinginan nasabah, nasabah merasa sedikit kecewa dengan pelayanannya. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana etika *frontliner* BNI Syariah KCP Martapura dalam memberikan pelayanan yang optimal dan kendala *frontliner* BNI Syariah KCP Martapura dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan meneliti langsung objek penelitian. Pendekatan objek penelitian ini adalah Etika *Frontliner* Dalam Memberikan Pelayanan Yang Optimal Studi Di PT. BNI Syariah KCP Martapura. Subjek penelitian ini adalah Karyawan PT. BNI Syariah KCP Martapura. Adapun teknik pengumpulan data melalui analisis data menggunakan teknik *deskriptif-kualitatif* dengan melakukan wawancara dan dokumentasi.

Hasil Penelitian ini menghasilkan temuan-temuan yaitu etika *frontliner* dalam memberikan pelayanan yang telah ditetapkan berdasarkan standar dari pusat dan seoptimal mungkin telah di aplikasikan oleh *frontliner* BNI Syariah KCP Martapura, untuk simpulannya etika dalam standar pelayanan *frontliner* PT. BNI Syariah KCP Martapura untuk memberikan pelayanan yang optimal yaitu harus menunjukkan sikap yang ramah dan ekspresi wajah yang nyaman di pandang, serta senyum yang tulus kepada nasabah dan tidak lupa selalu mendoakan setiap transaksinya semoga berkah dan hasanah. Dan kendala nya pada *frontliner* BNI Syariah KCP Martapura dalam memberikan pelayanan yang optimal yaitu: kurangnya pemahaman nasabah terhadap standar pelayanan, sehingga banyak dari nasabah yang merasa kecewa dan mudah beramsumsi. Oleh karena itu, untuk mengatasinya para *frontliner* berpedoman dan memahami standar pelayanan yang telah di tetapkan dengan selalu memberikan pengertian dan edukasi kepada nasabah. Dari hasil penelitian ini, etika *frontliner* dalam memberikan pelayanan yang optimal studi di PT BNI Syariah KCP Martapura, dengan melihat standar pelayanannya, etika *frontliner* dianggap telah sesuai dengan sop yang diberikan oleh pusat, dan dianggap telah sesuai dengan teori. Dan kendala-kendala dalam pelayanan juga ditangani dengan seoptimal mungkin. serta upaya yang dilakukan terhadap kendala tersebut sudah baik karena *frontliner* selain melayani sesuai sop juga melayani dengan setulus hati dan memberikan pengertian serta edukasi sehingga *frontliner* disini sudah dirasa beretika dalam pelayanan.

MOTTO

“Jangan mudah berpuas diri, terus belajar. Dan jangan berhenti di sini. Semangat !!!”

“FIGHTING !!!”

KATA PERSEMBAHAN

Tidak henti-hentinya mengucapkan kalimat diatas, ya Allah terimakasih akhirnya saya tiba dititik pencapaian ini. Satu proses telah terlewati lagi. Satu pengalaman telah didapat lagi. Satu hasil telah dirasakan lagi. Shalawat serta salam tak lupa pula saya haturkan untuk Baginda Nabi Besar Muhammad SAW dan para sahabat beliau, semoga ini akan menjadi amal shaleh untuk saya dan semua keluarga.

Teruntuk wanita paling hebat didunia, Mama saya tercinta yaitu ibu Maidah. Seorang wanita yang perjuangannya luar biasa dan tidak terkalahkan oleh siapapun, berkat doa restu beliau lah yang selalu mengiringi langkah demi langkah saya hingga pencapaian saat ini. Teruntuk Abah yaitu Bapak Abdul Muin, sebagai tanda bukti dan terimakasih atas jasa dan pengorbanan yang selalu engkau limpahkan. Serta doa dan usaha yang telah di berikan. Semoga tulisan-tulisan ini bisa menjadi amal jariyah untuk beliau-beliau ini ya Allah.

Untuk keluarga yang selalu menyemangati dan terima kasih juga kepada teman-teman ku yang sudah banyak membantu dalam pembuatan skripsi semoga kalian diberikan kesuksesan.

Terima kasih juga kepada seluruh dosen-dosen yang mengajar dan membimbing, Mudah-mudahan ilmu yang didapat berkah dan bermanfaat.

Akhir kata semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat. Untuk yang belum sampai ditahap ini tetap semangat dan selalu berusaha semoga diberikan kemudahan. Aamiin

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Berdasarkan Surat Keputusan Bersama Menteri Agama RI dan Menteri pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor 158/1987 dan 0543 b/U/1987, tanggal 22 Januari 1988, sebagai berikut:

A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ẓa	Ẓ	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	Ṣad	Ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	Ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	Ṭ	te (dengan titik di bawah)

ظ	Za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	'el
م	Mim	M	'em
ن	Nun	N	'en
و	Waw	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

B. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>Muta'qqidin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

C. Ta' marbutah

1. Apabila dimatikan ditulis h.

هبة	Ditulis	<i>Hibbah</i>
جزية	Ditulis	<i>Jizyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti shalat, zakat dan sebagainya, kecuali apabila dikehendaki lafal aslinya). Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
----------------	---------	---------------------------

2. Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fathah, kasrah dan dhammah ditulis t.

زكاة الفطر	Ditulis	<i>Zakātul-fiṭri</i>
------------	---------	----------------------

D. Vokal pendek

◌ِ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
◌َ	fathah	Ditulis	<i>A</i>
◌ُ	ḍammah	Ditulis	<i>U</i>

E. Vokal Panjang

1	Fathah + alif جاهلية	Ditulis	<i>Ā Jāhiliyyah</i>
2	Fathah + ya' mati يسعى	Ditulis	<i>Ā yas'ā</i>
3	Kasrah + ya' mati كريم	Ditulis	<i>Ī Karīm</i>
4	Dhammah + wawu mati فروض	Ditulis	<i>Ū Furūd</i>

F. Vokal rangkap

1	Fathah + ya' mati بينكم	Ditulis	<i>Ai Bainakum</i>
2	Fathah + wawu mati قول	Ditulis	<i>Au Qaulun</i>

G. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>A'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>U'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>La'in syakartum</i>

H. Kata sandang alif + lam

1. Apabila diikuti huruf qamariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”

القرآن	Ditulis	<i>al-qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-qiyās</i>

2. Apabila diikuti huruf syamsiyyah ditulis dengan menggunakan huruf syamsiyyah yang mengikutinya, dengan menghilangkan huruf “al” nya.

السماء	Ditulis	<i>as-samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>asy-syams</i>

I. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-Sunnah</i>

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين وبه نستعين وعلى أمور الدنيا والدين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين وعلى آله وصحبه أجمعين أما بعد

Puji syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian dengan judul “Etika *Frontliner* Dalam Memberikan Pelayanan Yang Optimal (Studi Di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura).”

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan Strata 1 Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. Dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari hambatan dan kesulitan, namun berkat bimbingan, bantuan, nasihat, dan saran serta kerjasama dari berbagai pihak, khususnya pembimbing, segala hambatan tersebut akhirnya dapat diatasi.

Dalam penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari kekurangan, baik aspek kualitas maupun aspek kuantitas dari materi penelitian yang disajikan. Semua ini didasarkan dari keterbatasan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, sudah sepatutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Rektor UIN Antasari Banjarmasin, Bapak Prof. Dr. H. Mujiburahman, MA.
2. Bapak Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI.

3. Ketua Jurusan Perbankan Syariah, Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI.
4. Dosen pembimbing Bapak Drs. Nispan Rahmi, M.Ag. dan Bapak Lutpi Sahal, SHI., MSI yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan dan penyelesaian skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan karyawan-karyawati Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak memberikan ilmu dan layanan yang baik selama penulis menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Kepala UPT perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin dan Kepala perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam beserta seluruh karyawan-karyawati yang banyak membantu penulis dalam melengkapi literatur-literatur yang diperlukan.
7. Sub Branch Manager PT. BNI Syariah KCP Martapura, Bapak Agus Rofandi
8. *Frontliner* dan Segenap pegawai BNI Syariah KCP Martapura yang dengan ramah dan ikhlas menerima dan membantupenulis dalam melakukan penelitian hingga selesai.
9. Semua informan yang telah bersedia memberikan data yang diperlukan dalam penelitian ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah bersedia memberikan masukan dan bantuan untuk penyusunan skripsi ini.

Dengan menyadari sifat kekurangan manusia, maka tentunya dalam penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, dan penulis berharap nantinya akan ada yang dapat lebih menyempurnakan lagi penulisan skripsi ini.

Akhirnya, dengan mengharap ridha dan karunia-Nya semoga tulisan ini dapat bermanfaat dan menjadi amal ibadah. Aamiin

Banjarmasin, 6 Agustus 2020



Norlaila

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
MOTTO	vi
KATA PERSEMBAHAN	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
E. Definisi Operasional.....	9
F. Kajian Pustaka	11
G. Sistematika Penulisan	15

BAB II ETIKA DAN PELAYANAN

A. Etika	17
B. <i>Frontliner (Customer Service, Teller dan Security)</i>	21
C. Pelayanan (<i>Service</i>) <i>Frontliner</i>	22
D. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah	24
E. Perbankan Syariah	27

BAB III METODELOGI PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	29
B. Lokasi Penelitian.....	30
C. Subjek Penelitian dan Objek Penelitian	30

D. Data dan Sumber Data	26
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	33
G. Tahapan Penelitian.....	35

BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	37
B. Penyajian Data	43
C. Analisis Data	59

BAB V PENUTUP

A. Simpulan	76
B. Saran.....	77

DAFTAR PUSTAKA	79
-----------------------------	-----------

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

TABEL	
<i>1.1 MATRIK</i>	58

