

## 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.