

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Islam adalah agama yang berdasarkan kepada firman Allah SWT yang termaktub di dalam Al-Qur'an dan Sunnah Rasulullah saw Umat Islam memandang bahwa Al-Qur'an dan Sunnah tidak saja mengatur berbagai permasalahan agama, tetapi juga menjadi pandangan hidup mereka. Oleh karena itu, setiap muslim berkewajiban untuk bertingkah laku dalam seluruh aspek kehidupannya sesuai dengan ketentuan Al-Qur'an dan Sunnah, sehingga segala perilakunya tidak menyimpang dari ajaran agama Islam. (Sukarni, (2011)., hal. 5)

Manusia sebagai makhluk individu yang tidak dapat hidup sendiri dan tidak lepas dari adanya saling ketertarikan dan membutuhkan satu sama lainnya, karena manusia merupakan makhluk sosial yang tidak dapat bertahan seorang diri. Untuk itu manusia sebagai makhluk hidup yang saling berhubungan dengan lingkungan masyarakat dan bekerja sama dengan orang lain dalam rangka pemenuhan yang beraneka ragam. (Suhrawardi, (2000)., hal. 3)

Allah SWT menentukan bahwa manusia tidak mungkin dapat memenuhi kebutuhan hidupnya sendiri, melainkan melalui bantuan orang lain. Dalam hal ini dapat dilakukan dengan mengadakan kegiatan atau aktivitas ekonomi. Aktivitas ekonomi adalah aktivitas yang melibatkan berbagai aspek

kehidupan manusia(Siddiqi, (1996)., hal. 2). Oleh karena itu sejak tahun 70-an umat Islam diberbagai negara berusaha menjalankan sistem keungan yang sesuai dengan ajaran Islam. Begitu juga di Indonesia bank bebas bunga (Bank Syariah) mulai didirikan pada tahun 1992 yaitu Bank Muamalat Indonesia.

Dalam mengatur masalah perekonomian, bank mempunyai fungsi yang besar. Dalam Islam fungsi bank dapat diatur oleh bank yang sekarang disesuaikan dengan ajaran Islam(Lubis, 1995, hal. 1). Kegiatan perekonomian suatu negara tidak terlepas dari lalu lintas pembayaran utang, dimana industri perbankan memegang peranan yang sangat strategis dapat dikatakan sebagai urat nadi dari sistem perekonomian. Kegiatan pokok bank menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali kepada masyarakat, sehingga dikatakan mempunyai fungsi sebagai *intermediary servis*.

Perkembangan perekonomian Indonesia yang semakin pesat, membutuhkan modal yang cukup besar yang sebaiknya dipenuhi dari sumber dana masyarakat melalui mobilisasi dana masyarakat yang dilakukan sektor perbankan. Berbagai upaya yang telah dilakukan pemerintah melalui Otoritas Moneter.

Sejak tahun 1992, Indonnesia memperkenalkan *dual banking system* (sistem perbankan ganda), yaitu sistem Bank Konvensional dan sistem Bank Syariah diizinkan beroperasi berdampingan. Pada tahun yang sama, berdiri Bank Syariah pertama, yaitu Bank Muamalat Indonesia (BMI). Namun demikian, sistem perbankan ganda baru benar-benar diterapkan sejak 1998 pada saat dikeluarkan perubahan Undang-Undang perbankan dengan UU No. 10/1998.

Undang-undang ini selain memberikan landasan hukum yang kuat bagi perbankan syariah, juga memberikan kesempatan bagi investor untuk mendirikan Bank Syariah yang baru maupun bukan unit usaha syariah bagi bank konvensional.

Bank Syariah adalah bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antar bank dan pihak lain untuk menyimpan dana atau pembayaran kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan syariah.

Bank Syariah, atau disebut Islamic Banking di negara lain, berbeda dengan Bank Konvensional. Perbedaan yang utamanya terletak pada landasan operasional yang digunakan. Bank Syariah beroperasi berlandaskan bagi hasil, ditambah dengan jual beli dan sewa.

Kini Bank Syariah tumbuh dan berkembang pesat. Apalagi dengan hadirnya sejumlah Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), serta lembaga Keuangan Mikro Islam lainnya semakin memantapkan posisi lembaga keuangan syariah Indonesia. Sejak digagaskan sebuah Bank Syariah yang bersih dari sistem riba, maka tentu menghendaki pula tersedianya Sumber Daya Manusia yang berkualitas tinggi, dan menguasai teori-teori ekonomi Islam yang bersifat praktis sehingga mampu diimplementasikan pada tataran praktik paling bawah sekalipun. Problem ini pada sisi lain mengisyaratkan adanya lapangan kerja yang begitu luas bagi mereka yang mempunyai kualitas dan disiplin keilmuan yang *marketable*. Usaha mencetak SDM yang berkualitas

dengan demikian hanya dapat dicapai pengolahan skill sesuai dengan tujuan yang ingin di capai.

Dalam manajemen operasional yang terdiri dari pengadaan tenaga kerja, pengembangan kompetensi dan yang lainnya, perusahaan mengadakan analisis jabatan atau pekerjaan yang dalam hal ini bertugas untuk menganalisis suatu pekerjaan untuk mengumpulkan informasi yang berguna untuk manajemen operasional dalam membangun satuan kerja yang baik. Tujuan dari analisis pekerjaan yang terkait dengan SDM (sumber daya manusia) yaitu: perekrutan dan seleksi, kompetensi, penilaian kerja, pelatihan, memastikan pengangkatan yang lengkap atas semua tugas.

Kebutuhan akan perencanaan sumber daya manusia mungkin tidak segera tampak, orang mungkin akan bertanya jika suatu perusahaan memerlukan karyawan baru mengapa tidak dengan mudah mendapatkannya. Sebenarnya kebutuhan sumber daya manusia dalam perusahaan sukar di penuhi secepatnya atau semudah yang tersirat dalam pikiran.

Frontliner adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan fungsi yang berhadapan dengan pelanggan data suatu bisnis atau organisasi. Dalam perbankan frontliner terdiri dari Security, Customer Service, dan Teller. Security adalah petugas yang menyambut apabila ada nasabah yang datang ke lokasi, Customer Service dalam bertugas melayani nasabah lebih banyak bicara dan tidak berhubungan dengan penyetoran dan penarikan uang. Sedangkan, tugas *Teller* lebih banyak kepada bidang penyetoran dan penarikan uang nasabah (Kasmir., (2006)., hal. 179).

Hal itu juga terjadi di PT. BNI Syariah KCP Martapura, kualitas pelayanan frontliner merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan bagi PT. BNI Syariah KCP Martapura yang merupakan salah satu lembaga perbankan kepercayaan masyarakat harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memberikan kepuasan bagi nasabah. Peranan frontliner sangat penting karena mereka inilah yang akan menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah sehingga nasabah tersebut merasa puas dan terdorong untuk menjadi nasabah yang loyal.

Oleh karena itu “Mendahulukan kepuasan pelanggan” adalah itikad yang mengagumkan, sebaik apa sebuah perusahaan diajak berbisnis biasanya tergantung pada orang-orang yang diperkerjakan. Pegetahuan dan keahlian karyawan sangat penting bagi kemampuan perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan atau kepuasan pelanggan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan Bank Syariah harus berorientasi pasar atau masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan. Hal ini berkaitan dengan harapan masyarakat, mereka ingin mendapatkan hubungan yang baik dengan bank yang nyaman dan mudah melakukan transaksi. Dalam al-Qur'an surat Ali Imron ayat 159, telah memberikan petunjuk untuk lemah lembut kepada seseorang

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ (١٥٩)

*“Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka,*

*mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya” (Q.S Ali ‘Imran Ayat 159)*

Dari observasi awal yang penulis lakukan, penulis mendapatkan sedikit mengenai pelayanan yang dilakukan oleh *frontliner* pada PT. BNI Syariah KCP Martapura yakni untuk dapat melakukan tugas utama dengan baik petugas *frontliner* dibekali kemampuan dan keterampilan untuk melayani yaitu tentang dasar-dasar pelayanan agar nasabah yang dilayani semakin merasa puas, dan PT. BNI Syariah KCP Martapura dalam melakukan pelayanan terhadap nasabah memiliki standar khusus yang memang di atur oleh PT. BNI Syariah pusat sehingga seluruh PT. BNI Syariah memiliki pelayanan yang relatif sama.

Beberapa upaya yang telah dilakukan *frontliner* berdasarkan standar operasional pelayanan pada PT. BNI Syariah KCP Martapura dalam memberikan pelayanan kepada nasabah adalah dengan selalu mengucapkan salam, memberikan senyum yang tulus kepada nasabah, menunjukkan wajah yang hangat dan bersemangat, menganggap nasabah adalah orang yang penting, berusaha menyebut nama nasabah serta harus menunjukkan bahasa tubuh yang baik, tata bahasa yang halus dan berpenampilan rapi. Walaupun para *frontliner* sering mendapatkan keluhan dari para nasabah.

Berdasarkan pengetahuan penulis, beberapa kali terjadi petugas *frontliner* tidak memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah, seperti misalnya yang penulis dan teman penulis alami sendiri, penulis dalam membuat buku tabungan hanya menggunakan ktp, kartu keluarga dan ktm

karena penulis berstatus mahasiswa, berbeda dengan teman penulis sebelumnya yang juga berstatus mahasiswa juga membuat buku tabungan pada bank yang sama, namun di tolak karena dalam persyaratan pembuatan selain (ktp, kartu keluarga dan ktm) juga diminta surat domisili. Padahal dalam hal ini kami berdua hanya anak kos yang sifat nya tidak menetap. Sehingga nasabah/teman penulis merasa kecewa. Selain itu, seperti tidak memberikan pelayanan yang sopan dan tidak memberikan pelayanan yang prima. sedangkan pelayanan yang diberikan para *frontliner* itu sendiri akan menjadi tolak ukur dalam sebuah perusahaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk meneliti lebih mendalam, bagaimana etika *frontliner* dalam memberikan Pelayanan yang optimal pada PT. BNI Syariah KCP Martapura serta kendala apa saja yang ada pada etika *frontliner* dalam memberikan pelayanan yang optimal. Berdasarkan dari permasalahan di atas, maka penulis berusaha mengetahui lebih mendalam tentang etika pelayanan dan dari penelitian yang penulis lakukan nanti akan mengetahui gambaran mengenai etika *frontliner* dalam memberikan pelayanan yang optimal pada PT. BNI Syariah KCP Martapura.

Dari hasil penelitian yang diperoleh, kemudian dituangkan dalam sebuah karya ilmiah dalam bentuk skripsi dengan judul **“Etika *Frontliner* Dalam Memberikan Pelayanan Yang Optimal (Studi Di PT. BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu Martapura).**

## **B. Rumusan Masalah**

Permasalahan yang ingin dibahas berdasarkan latar belakang masalah penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana etika *frontliner* dalam memberikan pelayanan yang optimal pada PT. BNI Syariah KCP Martapura?
2. Apa saja kendala *frontliner* dalam memberikan pelayanan yang optimal pada PT. BNI Syariah KCP Martapura?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui etika *frontliner* dalam memberikan pelayanan yang optimal pada PT. BNI Syariah KCP Martapura.
2. Mengetahui kendala terhadap *frontliner* dalam memberikan pelayanan yang optimal pada PT. BNI Syariah KCP Martapura.

## **D. Manfaat penelitian**

Penelitian yang dilakukan ini, diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun secara praktis, antara lain:

1. Secara Teoritis

Menambah wawasan keilmuan tentang etika *frontliner* dalam memberikan pelayanan yang optimal pada BNI Syariah KCP Martapura, selain untuk memberikan kontribusi sebagai bahan referensi untuk

penelitian sejenis, serta bahan untuk menambah khazanah *literature* perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada khususnya dan perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin pada umumnya.

## 2. Secara praktis

Untuk kepentingan penulis sebagai sarana dalam mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama berada dibangku perkuliahan agar menambah wawasan penulis mengenai etika *frontliner* dalam memberikan pelayanan yang optimal pada BNI Syariah KCP Martapura melalui ilmu dan teori. Serta dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi instansi terkait dalam hal pengambilan keputusan untuk masa yang akan datang.

## E. Definisi Operasional

Untuk menghindari penafsiran yang berbeda dan dikhawatirkan keluar dari tujuan yang sebenarnya, maka penulis merasa perlu memberikan interpretasi secara tegas dan terperinci sebagai berikut:

1. Etika adalah dari bahasa Yunani *ethos*, yang dalam bentuk jamaknya (*ta etha*) berarti 'adat istiadat' atau kebiasaan'. Dalam pengertian ini etika berhubungan dengan kebiasaan hidup yang baik, baik pada diri seseorang maupun pada suatu masyarakat atau kumpulan masyarakat atau ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk tentang hak dan kewajiban moral (akhlak). (KBBI, 2018). Etika yang dimaksud dalam penelitian ini adalah dalam memberikan pelayanan yang optimal. Etika yang dimaksud dalam

penelitian ini adalah etika *frontliner* dalam memberikan pelayanan yang optimal pada PT. BNI Syariah KCP Martapura.

2. *Frontliner* adalah orang atau sekelompok orang yang berurusan langsung dengan *customer* terkait dengan jasa yang ditawarkan. Berupa *securty*, *customer servive*, dan *teller*. *Frontliner* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah menjadi Berdasarkan penelitian initolak ukur sebuah pelayanan pada PT. BNI Syariah KCP Martapura.
3. Pelayanan adalah kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga pada akhirnya diharapkan dapat menciptakan kepuasan bagi nasabah itu sendiri. kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. (KBBI, 2018). Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah etika *frontliner* dalam memberikan pelayanan yang optimal pada PT. BNI Syariah KCP Martapura.
4. PT. BNI Syariah KCP Martapura adalah salah satu lembaga keungan yang ada dikota Martapura yang berperan dalam menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/ bentuk lainnya dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat. PT. BNI Syariah KCP Martapura sendiri yang akan menjadi tempat penelitian terhadap etika *frontliner* dalam memberikan pelayanan yang optimal.

## F. Kajian Pustaka

Untuk menghindari *plagiarisme* dan kesamaan, maka berikut ini penulis sampaikan beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki relevansi dengan penelitian ini, antara lain sebagai berikut:

1. Nani Aulia (1201160267) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin 2016. “Upaya *FrontOffice* dalam Meningkatkan Pelayanan pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Banjarmasin”. Penelitian ini bertolak dari pelayanan *frontoffice* Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang tidak memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah sehingga nasabah sering dikecewakan dengan pelayanannya.

Berdasarkan penelitian ini menghasilkan temuan-temuan yaitu standar pelayanan yang telah ditetapkan dan semaksimal mungkin diaplikasikan oleh *frontoffice* Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Banjarmasin, kesimpulannya standar pelayanan yang ditetapkan adalah harus menunjukkan sikap yang ramah dan ekspresi wajah yang nyaman dipandang oleh nasabah. Sedangkan upaya *frontoffice* dalam meningkatkan pelayanan adalah dengan melayani nasabah dengan setulus hati yakni melayani nasabah bukan hanya dengan tutur kata yang bagus melainkan menunjukkan ekspresi wajah yang bisa membuat nasabah nyaman dan semaksimal mungkin mengaplikasikan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Dari hasil penelitian ini, upaya divisi *frontoffice* dalam meningkatkan pelayanan pada nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Banjarmasin, dengan melihat standar pelayanannya, dianggap telah sesuai dengan teori dan upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan pada nasabah masih dalam batas yang biasa karena tidak ada strategi khusus selain dengan prinsip melayani nasabah dengan setulus hati.

Persamaan dengan penelitian Nani Aulia adalah sama melakukan penelitian tentang pelayanan. Adapun perbedaannya adalah penulis melakukan penelitian tentang etika *frontliner* untuk memberikan pelayanan yang optimal, sedangkan Nani Aulia meneliti tentang usaha *frontoffice* dalam meningkatkan pelayanan.

2. Irma Wahyu Ningsih (1201160241) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin 2016. “Strategi Pengembangan Kualitas Karyawan dalam Upaya Pengoptimalan Kinerja (Studi Kasus Pada Bank Muamalat Indonesia Tbk KC.Banjarmasin)”.

Penelitian ini bertolak dari pemikiran bahwa Bank Muamalat Indonesia Tbk telah berkembang pesat hingga saat ini yang salah satu penunjangnya adalah sumber daya manusia yang ada di dalamnya. Dengan segala prestasi yang diraih artinya Bank Muamalat telah berhasil dalam mengembangkan karyawannya untuk menghasilkan kinerja yang optimal. Berdasarkan penelitian ini menghasilkan temuan-temuan, yaitu: pertama, strategi pengembangan kualitas karyawan dalam upaya pengoptimalan kinerja pada Bank Muamalat Indonesia Tbk KC Banjarmasin dilaksanakan

dengan pengembangan kualitas intelektual berupa program pendidikan dan pelatihan yang dilaksanakan secara berkelanjutan, pengembangan kualitas moral dengan spirit bekerja adalah ibadah serta mengadakan pengajian rutin setiap pagi, dan mengembangkan kualitas fisik dengan mengcover kesehatan karyawan dan keluarga besar Bank Muamalat Indonesia. Kedua, kendala yang dihadapi dalam pengembangan kualitas karyawan yakni berasal dari peserta yang memiliki pola pikir dan latar belakang yang berbeda-beda sehingga terdapat hasil dalam pemahaman dan kinerja yang berbeda pula, kemudian instruktur internal yang sering disibukkan dengan jabatan dan pekerjaannya disaat jadwal pendidikan dan pelatihan yang telah ditentukan, selanjutnya pada permasalahan kurikulum yang masih belum terkonsep sistematis secara baku sehingga program dapat berbeda dan berubah-ubah setiap tahunnya.

Persamaan dengan penelitian Irma Wahyu Ningsih adalah sama melakukan penelitian terhadap hasil yang optimal. Adapun perbedaannya adalah penulis meneliti tentang pelayanan yang optimal, sedangkan Irma Wahyu Ningsih meneliti tentang pengoptimalan kinerja.

3. Nurul Khatimah (1101160236) Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonpmi islam IAIN Antasari Banjarmasin 2016. “Strategi Mencapai Service Excellent dengan Metode *Role Play* (Studi Kasus pada PT.Bank Syariah Mandiri KCP Batulicin)”. Penelitian ini dilatar belakangi dari adanya metode *role play* yang biasanya digunakan dalam pembelajaran di sekolah yang diaplikasikan pada bagian *frontliner* di Bank

Syariah Mandiri KCP Batulicin. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, pertama: strategi dalam mencapai *serviceexcellent* dengan metode *roleplay* yang digunakan dalam perbankan juga sama dalam teori pembelajaran disekolah. Akan tetapi, praktek pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batulicin role play digunakan untuk menghayati perannya sehari-hari dalam menangani masalah yang dihadapi atau akan dihadapi dalam pelayanan walaupun nasabah disini diperankan oleh karyawan/karyawati bank. Bentuk *role play* di sini seperti pengujian pemahaman dan skill *frontliner* dalam menghadapi nasabah yang memiliki masalah, melakukan transaksi ataupun mencari informasi. *Roleplay* pada Bank Syariah Mandiri merupakan metode dari salah satu strategi yang dimiliki karena sudah ditentukan oleh kantor pusat. Kedua: kendala-kendala saat *roleplay* berlangsung yaitu: kurangnya komunikasi antara *frontliner* dan nasabah dengan penguji, human error di mana *frontliner* melakukan kesalahan dalam menanggapi masalah ataupun menjalankan transaksi. Oleh karena itu, untuk mengatasinya berpedoman dan memahami ciri-ciri pelayanan yang baik yang seharusnya dimiliki oleh bagian *frontliner*.

Persamaan dengan penelitian Nurul Khatimah adalah sama melakukan penelitian tentang sebuah pelayanan. Adapun perbedaannya adalah penulis melakukan penelitian tentang etika sebuah pelayanan yang optimal dengan dibantu *frontliner*, sedangkan Nurul Khatimah meneliti tentang *service excellent* dengan metode *roleplay*.

## **G. Sistematika Penulisan**

Penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab yang disusun secara sistematis dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

Bab I merupakan pendahuluan, yang memuat latar belakang masalah dari penelitian. Permasalahan yang sudah tergambar dirumuskan dalam bentuk rumusan masalah, setelah itu dari rumusan masalah, maka diterapkanlah tujuan penelitian dan manfaat penelitian. Supaya tujuan penelitian ini tidak melenceng dari tujuan yang ingin dicapai, maka penulis membuat definisi operasional yang dirumuskan untuk membatasi istilah-istilah dalam judul penelitian yang bermakna luas dan umum. Kajian pustaka disajikan sebagai informasi adanya penulisan atau penelitian dari aspek lain yang mempunyai perbedaan ataupun kesamaan dengan penelitian yang dilakukan. Adapun sistematika penulisan adalah susunan skripsi secara keseluruhan.

Bab II merupakan landasan teori yang menerangkan, menguraikan dan menjabarkan masalah-masalah yang berhubungan dengan objek penelitian melalui teori-teori yang mendukung serta relevan dari buku atau literatur yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dan juga memberi informasi dari referensi media lainnya.

Bab III merupakan metode penelitian yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data. Kemudian untuk mengetahui alur penelitian dari tahap awal sampai akhir maka dibuat tahapan penelitian yang sistematis.

Bab IV merupakan laporan hasil penelitian dan membahas mengenai *etikafrontfiner* dalam memberikan pelayanan yang optimal pada PT. BNI Syariah KCP Martapura. Selanjutnya data dan hasil analisis serta pembahasannya yang disesuaikan dengan landasan teori pada bab ketiga, sehingga akan memberikan perbandingan hasil penelitian dengan kriteria yang ada dan pembuktian jawaban-jawaban dari pertanyaan yang disebutkan dalam rumusan masalah.

Bab V merupakan bab penutup, dalam bab ini peneliti akan memberikan simpulan terhadap permasalahan yang telah dibahas dalam uraian sebelumnya. Selanjutnya akan dikemukakan beberapa saran yang dirasa perlu, yang nantinya akan berdampak positif bagi semua pihak.