

## ABSTRAK

**Marnidah Fatimah.** 2021. *Penerapan SOP (Standar Operasional Prosedur) Frontliner Pada Bank BNI Syariah Kcp Sungai Danau.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (1) Dra. Hj. Nurwahidah. MHI

**Kata Kunci:** Penerapan, SOP, Frontliner, BNI Syariah Sungai Danau.

Pelayanan kepada nasabah dalam dunia jasa perbankan menjadi suatu hal yang vital. Pada dasarnya pelayanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada nasabah, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sebagai lembaga keuangan syariah, bank BNI Syariah KCP Sungai Danau selalu mengedepankan kemaslahatan terhadap umat terutama warga Kab. Tanah Bumbu khususnya di Sungai Danau yang mayoritas kaum muslimi. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan Bank sangat cukup baik. Terutama pelayanan *front liner (Customer Service, Teller dan Security)* yang bersentuhan langsung dengan nasabah, seluruh karyawan selalu berusaha menciptakan hubungan yang baik kepada nasabah, cepat tanggap dalam membantu nasabah yang mengalami kesulitan, dan selalu berpenampilan yang rapi serta sopan.

Penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, wawancara dilakukan terhadap *Security, Teller dan Customer Service* serta 10 nasabah Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau yang mengambil sampel nasabah menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Terkait dengan analisa data, analisa data kualitatif yang bersifat induktif.

Penelitian ini memperoleh fakta bahwa pada Bank BNI Syariah KCP Sungai Danau menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan *frontliner* bank BNI Syariah KCP Sungai Danau menggunakan prinsip *excellent service* atau pelayanan prima. Pelayanan yang diberikan karyawan *front liner* kepada nasabah sudah baik, mulai dari pelayanan yang diberikan *Security, Teller dan Customer Service*. Namun ada beberapa nasabah yang kurang merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. dan perlu lebih meningkatkan kembali kualitas pelayanan terutama pada karyawan *frontliner* dan fasilitas penunjangnya, seperti peningkatan keamanan areaparkir.