

**UPAYA *FRONT OFFICE* DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN PADA NASABAH BANK RAKYAT  
INDONESIA SYARIAH KANTOR  
CABANG BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**OLEH  
NANI AULIA**



**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2016 M/ 1437 H**

**UPAYA *FRONT OFFICE* DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN PADA NASABAH BANK RAKYAT  
INDONESIA SYARIAH KANTOR  
CABANG BANJARMASIN**

**Skripsi**

**Diajukan kepada Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam**

**Untuk Memenuhi Sebagian Syarat**

**Guna Mencapai Gelar Sarjana**

**Dalam Ilmu Ekonomi Islam**

**Oleh:**

**Nani Aulia**

**NIM. 1201160267**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI ANTASARI**

**FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH**

**BANJARMASIN**

**2016 M/ 143**

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Upaya *Front Office* dalam Meningkatkan Pelayanan pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.

Ditulis oleh : Nani Aulia  
NIM : 1201160267  
Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam  
Program : Strata Satu (S-1)  
Jurusan/Prodi. : Perbankan Syariah  
Tahun Akademik : 2015/2016  
Tempat dan Tanggal lahir : Panyipatan, 29 November 1995  
Alamat : Jl. Gatot Subroto VI, Jl. Bawang putih No.55 Banjarmasin Timur.

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

Banjarmasin, 14 Juni 2016

Pembimbing I,

Dra. Hj. Nurwahidah, M.HI  
NIP. 196504151992032004

Pembimbing II,

Lutpi Sahal, S.HI, MSI  
NIP.198109212008011008

Mengetahui:  
Ketua Jurusan Perbankan Syariah  
Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam  
IAIN Antasari Banjarmasin

Rahman Helmi, S.Ag., MSI  
NIP. 197405081999031002

## PENGESAHAN

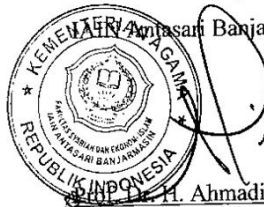
Skripsi yang berjudul “Upaya *Front Office* dalam Meningkatkan pelayanan pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin” ditulis oleh Nani Aulia, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 15 Juli 2016

dan dinyatakan **LULUS** dengan predikat: **A (82,5)**

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam  
Antasari Banjarmasin



H. Ahmadi Hasan, MH.  
NIP. 19580406 198703 1 001

### TIM PENGUJI:

Nama	Tanda Tangan
1. Drs. Nor Ipansyah, M.Ag. (Ketua)	1.
2. Dra. Hj. Nurwahidah, MHI. (Anggota)	2.
3. Lutpi Sahal, SHI, MSI. (Anggota)	3.
4. Ansharullah, S.Ag., M.Fil.I. (Anggota)	4.

## **MOTTO**

“Bersedih Sekali, Tersenyum Banyak”

## KATA PERSEMBAHAN

**Ku persembahkan karya ini:**

**Kepada-Mu Ya Allah**, kuserahkan segala urusan, karena aku tahu kalau hidup dan matiku adalah milik-Mu. Semoga Engkau selalu meridhai jerih payahku selama ini. Dan memberikan petunjuk-Mu kepada jalan yang lurus yaitu jalan yang Engkau ridhai, untuk menjalani hari esok yang lebih baik.

Yang selalu mendoakanku siang dan malam untuk kebahagiaan hidupku, yang menghapuskan rasa kesedihanku. Terimakasih **Mama dan Abah** serta **Nini dan Kai** untuk cinta dan pengorbanan yang telah diberikan kepadaku.

Yang selalu memberikan senyum di hariku, terimakasih untuk **Adikku** atas semangat yang selalu kau berikan kepadaku.

Yang tak pernah lelah mengajariku dan membagikan ilmunya untuk masa depanku di kemudian hari. Terimakasih **Guru/Dosen** untuk kemuliaan hati kalian yang terus memberikan ilmu dan pengalaman yang berharga selama ini.

Untuk **Seseorang** yang telah memberi warna yang baru dalam kehidupanku, penyemangatku. Terimakasih untuk segalanya.

Terimakasih untuk teman-teman ku yang sudah bersedia menerima keluh kesahku dan menyemangatiku.

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

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:

### 1. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	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	Žal	Ž	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'	Ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	'Ain	'	koma terbalik di atas
غ	Ghain	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	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Yā'	Y	Ye



## 2. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متعقدين	Ditulis	<i>muta' aqqin</i>
عدة	Ditulis	<i>'iddah</i>

## 3. Ta' marbutah

a) Apabila dimatikan ditulis h.

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

(ketentuan ini tidak dapat diperlukan bagi kata-kata arab yang sudah terserap ke dalam bahasa Indonesia, seperti salat, zakat dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya).

Bila diikuti dengan kata sandang “al” serta bacaanya kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

كرمة لأولياء	Ditulis	<i>Karāmah al auliyā'</i>
--------------	---------	---------------------------

b) Apabila ta' marbutah hidup atau dengan harakat, fatha, kasrah dan dammah ditulis t.

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

## 4. Vokal Pendek.

ـَ	Kasrah	Ditulis	<i>I</i>
ـِ	Fathah	Ditulis	<i>A</i>
ـُ	Dammah	Ditulis	<i>U</i>

## 5. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif جا هلية	-	ditulis	ā - <i>jāhiliyyah</i>
2.	Fathah+ ya'mati يسعى	-	ditulis	ā - <i>yas'ā</i>
3.	Kasrah + ya'mati كريم	-	ditulis	I - <i>karim</i>
4.	Dammah + wawu mati فروض	-	ditulis	û - <i>furud</i>

## 6. Vokal Rangkap

1.	Fathah + ya' mati بينكم	-	ditulis	ai- <i>Bainakum</i>
2.	Fathah + wawu mati قول		ditulis	au- <i>Qaulun</i>

## 7. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدة	Ditulis	<i>u'iddah</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

## 8. Kata sandang alif + lam

- a) Apabila diikuti huruf Qomariyyah ditulis dengan menggunakan huruf “al”.

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

- b) Apabila dikuti 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>

### 9. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

ذوي الفروض	Ditulis	<i>Ẓawī al-furud</i> atau <i>Ẓawil furud</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl as-sunnah</i> atau <i>ahlussunnah</i>

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين الصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين سيدنا ومولانا محمد وعلى آله وأصحابه أجمعين ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين. اما بعد

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah Swt. karena atas berkat rahmat serta karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “*Upaya Front Office dalam Meningkatkan Pelayanan pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin*”. Salawat dan salam juga penulis haturkan kepada baginda Nabi Muhammad Saw. beserta para sahabat, kerabat serta para pengikutnya hingga akhir zaman.

Dalam kesempatan ini tidak ada kata yang tertulis selain ungkapan rasa terima kasih yang mendalam atas segala bantuan, bimbingan serta perhatian yang diberikan kepada penulis selama pembuatan skripsi ini. Ucapan terima kasih ini terutama penulis haturkan kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ahmadi Hasan, MH., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin yang berkenan menerima dan menyetujui judul skripsi ini.
2. Bapak Rahman Helmi, S.Ag., MSI. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.

3. Ibu Dra. Hj. Nurwahidah, M.HI selaku dosen pembimbing I dan Bapak Lutpi Sahal S.HI, MSI selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan koreksi dan pengarahan yang berharga sekali dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Kepala Perpustakaan IAIN Antasari Banjarmasin, Kepala Perpustakaan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Antasari Banjarmasin.
5. Kepala bagian tata usaha Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam serta Stafnya yang telah memberikan pelayanan yang baik sehingga memudahkan penulis dalam segala hal administrasi yang penulis perlukan.
6. Bapak dan ibu karyawan dari PT. BRI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin selaku informan yang sudah memberikan waktunya untuk wawancara.
7. Semua pihak yang memberikan bantuan dan motivasi yang sangat berharga dalam penyelesaian skripsi ini, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya penulis berharap agar skripsi ini bermanfaat untuk kita semua dan atas segala bantuan dan bimbingan tersebut penulis berdo'a semoga Allah Swt. berkenan membalasnya dengan ganjaran pahala yang berlipat ganda. *Amin ya Rabbal 'alamin.*

Banjarmasin, 15 Juni 2016

Penulis

## 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-INDONESIA.....	viii
KATA PENGANTAR.....	xiii
DAFTAR ISI.....	xvi
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penulisan .....	8
D. Signifikansi Penulisan .....	8
E. Definisi Operasional .....	9
F. Kajian Pustaka .....	9
G. Sistematika Penulisan.....	10
<b>BAB II : PELAYANAN <i>FRONT OFFICE</i> .....</b>	<b>12</b>
A. <i>Front Office</i> .....	12
1. Pengertian <i>Front Office</i> .....	12
2. Fungsi dan Tugas <i>Front Office</i> .....	12
B. Nasabah .....	13
1. Pengertian Nasabah .....	13
2. Karakteristik Nasabah .....	13
C. Pelayanan.....	14
1. Pengertian Pelayanan.....	14
2. Dasar-Dasar Pelayanan.....	15
3. Jenis-Jenis Yang Khusus Memberikan Pelayanan .....	16
4. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik.....	18
D. Konsep Pelayanan dalam Islam .....	19

<b>BAB III : METODE PENELITIAN</b> .....	25
A. Jenis, Sifat, dan Lokasi Penelitian .....	25
B. Subjek dan Objek Penelitian.....	26
C. Data dan Sumber Data .....	26
D. Teknik Pengumpulan Data .....	27
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	27
F. Prosedur Penelitian .....	28
<b>BAB IV : PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA</b> .....	30
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	30
B. Penyajian Data .....	35
C. Analisis Data .....	47
1. Standar Pelayanan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.....	47
2. Upaya <i>Front Office</i> pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.....	54
<b>BAB V : PENUTUP</b> .....	60
A. Simpulan .....	60
B. Saran-Saran.....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	62
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	

