

**PERAN KEMAMPUAN STAF *FRONT OFFICE* BERBAHASA ASING  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
DI PT. BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

**OLEH  
ANNISA FAJRI RAHMATIYAH**



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
BANJARMASIN  
2020M/1441 H**

**PERAN KEMAMPUAN STAF *FRONT OFFICE* BERBAHASA ASING  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
DI PT BANK BNI SYARIAH KANTOR CABANG BANJARMASIN**

**SKRIPSI**

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

**Oleh :**

**ANNISA FAJRI RAHMATIYAH**

**1501160152**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
BANJARMASIN  
2020 M/1441 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Annisa Fajri Rahmatiyah  
NIM : 1501160152  
Tempat/Tgl. Lahir : Sungai Tabuk, 9 Agustus 1997  
Jurusan : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari  
Banjarmasin

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

Banjarmasin, 20 November 2020

Yang membuat pernyataan,

Tanda tangan

A yellow rectangular stamp with the text 'TERAI MEPEL' at the top, 'FF0AHF26' in the middle, and '6000' at the bottom. To the right of the stamp is a handwritten signature in black ink that reads 'Annisa Fajri Rahmatiyah'.

Annisa Fajri Rahmatiyah

## PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Peran Kemampuan Staf *Front Office* Berbahasa  
Asing dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di  
PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang  
Banjarmasin

Ditulis oleh : Annisa Fajri Rahmatiyah

N I M : 1501160152

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program : Strata Satu (S-1)

Program Studi : Perbankan Syariah

Tahun Akademik : 2019/2020

Tempat dan tanggal lahir : Sungai Tabuk, 9 Agustus 1997

Alamat : Komplek Polri Bina Brata Jl. Manunggal II Gg.06

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.

Banjarmasin, 20 Juni 2020

Pembimbing I



Dr. Mahmud Yusuf, M.SI  
NIP. 19790126 200604 1 002

Pembimbing II



Errs Nilasari, S.p. M.p  
NIP. 198408282009012006

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



H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.SI  
NIP. 197904102005011010

Digitally signed by Haris Faulidi Asnawi  
Date: 2020-12-02 11:00+08:00

## PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Peran Kemampuan Staf *Front Office* Berbahasa Asing Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin”, ditulis oleh Annisa Fajri Rahmatiyah, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Jum’at

Tanggal : 11 Desember 2020

Dinyatakan LULUS dengan predikat: A (82.40)

Dekan Fakultas Ekonomi dan  
Bisnis Islam

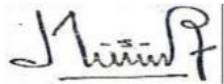



UIN Antasari Banjarmasin



Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI

NIP. 196006091988031003

### Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Dr. Mahmud Yusuf, M.SI (Ketua)	1. 
2. Hariyanto, S.E, M.M (Anggota)	2. 
3. Erisa Nilasari, S.P, M.P (Anggota)	3. 
4. Faqih El Wafa, M.S.I (Anggota)	4. 

## ABSTRAK

**Annisa Fajri Rahmatiyah.** 2020. *Peran Kemampuan Staf Front Office Berbahasa Asing dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di PT. Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: (I) Dr. Mahmud Yusuf, SHI, M.SI, (II) Erisa Nilasari, S.P, M.P

**Kata Kunci:** *Front Office*, Kualitas Pelayanan.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh berkembangnya Bank Syariah di Indonesia dan banyaknya persaingan yang mana mengharuskan Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin melakukan perekrutan calon pegawai yang memiliki kemampuan dalam berbahasa asing agar dapat memberikan pelayanan secara maksimal terlebih untuk nasabah asing. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peran kemampuan staf *front office* berbahasa asing dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan apa saja kendala yang dihadapi staf *front office* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah asing.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengolahan data yang digunakan yaitu menggunakan pedoman wawancara, dokumentasi, catatan-catatan penting dan observasi. Lokasi penelitian ini bertempat di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dan informan yang terdiri dari *Manager HRD* dan staf *front office* (*customer service, teller*, dan satuan pengamanan/satpam). Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer serta data sekunder yang meliputi data-data pendukung yang berhubungan dengan penelitian untuk melengkapi data primer.

Melalui teknik analisis kualitatif, didapat hasil penelitian sebagai berikut: *Pertama:* kemampuan staf *front office* BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam berbahasa asing sangat berperan ketika memberikan pelayanan kepada nasabah terlebih nasabah asing. Pelayanan yang diberikan pun sudah sesuai dengan standar operasional pelayanan yang ada di bank tersebut. *Kedua:* kendala yang dihadapi staf *front office* dalam memberikan pelayanan kepada nasabah asing ialah masih kurangnya kemampuan staf *front office* dalam berbahasa asing. Meskipun sudah dapat dikatakan lihai berbahasa asing, tetap saja berbeda karena yang digunakan bukanlah bahasa ibu. Dan ini dapat berdampak kepada reputasi bank tersebut.

## MOTO

“ مَنْ جَدَّ وَجَدَ ”

**Man jadda wajada**

Barang siapa bersungguh-sungguh, dapatlah ia.

إَجْهَدْ وَلَا تَكْسَلْ وَلَا تَكُ غَافِلًا فَنَدَامَةَ الْعُقْبَى لِمَنْ يَتَكَاسَلُ

**Ijhad wa laa taksal wa laa taku ghaafilan, fa nadaamatul ‘uqbaa liman yatakaasalu**

Bersungguh-sungguhlah dan janganlah bermalas-malasan dan jangan pula lengah, karena penyesalan itu bagi orang yang bermalas-malas.

لَا تُؤَخِّرْ عَمَلَكَ إِلَى الْغَدِ مَا تَقْدِرُ أَنْ تَعْمَلَهُ الْيَوْمَ

**Laa tu-akakhir ‘amalaka ilal ghadi maa taqdiru an ta’malahul yauma**

Janganlah mengakhirkan hingga esok hari pekerjaanmu yang kamu dapat mengerjakannya pada hari ini.

لَنْ تَرْجِعَ الْأَيَّامَ الَّتِي مَضَتْ

**Lan tarji’al ayyamul latii madhat**

Tidak akan kembali hari-hari yang telah berlalu.

## **PERSEMBAHAN**

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kepada Allah SWT karena berkat kasih sayang cinta dan limpahan rahmat-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah ini. Shalawat serta salam yang selalu tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Saya persembahkan karya tulis ini kepada orang tua dan keluarga tercinta. Berkat do'a dan kasih sayang yang tulus membuat saya bangkit dan terus berjuang tanpa putus asa dan patah semangat serta yakin bisa melewati semuanya, menjadi dorongan yang kuat dalam meraih impian dan cita-cita yang di ridhai oleh Allah SWT.

Terima kasih kepada para dosen dan guru-guru yang telah memberikan ilmu dan pengalamannya kepada saya. Semoga ilmu yang telah saya peroleh dapat melekat di hati dan dapat memberi berkah serta manfaat khususnya untuk saya pribadi dan keluarga.

Seluruh teman-teman Perbankan Syariah Lokal D 2015, teman-teman seperjuangan Husnul Khotimah, S.E, Nurul Fitriyanti Amanillah, S.E, Surya Tina, S.E, Trisna Wardhani S.E, Rizkia, S.E, Siti Azijah Alicia, S.E, dan lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan do'a dan dukungannya. Semoga kita semua bisa sukses baik di dunia maupun di akhirat dan dapat bertemu kembali di lain kesempatan.

Ya Allah jadikanlah kami orang-orang yang selalu beriman dan pandai bersyukur atas segala nikmatmu dan jadikanlah kami orang yang selalu dalam lindungan dan rahmatmu, semoga skripsi ini membawa berkah dan bermanfaat untuk orang banyak, Aamiin Ya Robbal'alamiin.

Billahitaufiq Walhidayah

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh



## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

Transliterasi kata Arab ke dalam huruf Latin dalam skripsi ini berpedoman pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Tanggal 22 Januari 1988 Nomor 157/1987 dan 0593/1987.

### I. Konsonan tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	ta'	T	Te
ث	s\{a'	s\	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	h\{a'	h\}	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha'	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	z\{al	z\	zet (dengan titik di atas)
ر	ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye
ص	s\}ad	s\}	es (dengan titik di bawah)
ض	d\}ad}	d\}	de (dengan titik di bawah)
ط	t\}a'	t\}	te (dengan titik di bawah)
ظ	z\}a'	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

## II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudu&gt;s</i>

## III. Ta' marbutah di akhir kata

a. Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	<i>ja&gt;mi'ah</i>
مكتبة	Ditulis	<i>Maktabah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan untuk kata-kata Arab yang sudah terserap dalam bahasa Indonesia, seperti salat, surat, ayat, zakat dan zebagainya, kecuali bila dikehendaki lafal aslinya).

b. Bila diikuti dengan kata sandang 'al' serta bacaan kedua terpisah, maka ditulis dengan *h*

المكتبة الجميلة	Ditulis	<i>al-maktabah al-jami&gt;lah</i>
-----------------	---------	-----------------------------------

## IV. Vokal pendek

َ	Fathah	ditulis	A
---	--------	---------	---



أنتم أشد خلقا	Ditulis	<i>a'antum asyaddu khalqan</i>
---------------	---------	--------------------------------

### VIII. Kata sandang alif+lam

a. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القران	Ditulis	<i>al-Qur'a&gt;n</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kita&gt;b</i>

b. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	<i>as}-s}ubh}u</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sa&gt;hirah</i>

### IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدين	Ditulis	<i>birru al-wa&gt;lidaini</i>
إذا الشمس	Ditulis	<i>Iz\ a asy-syamsu</i>

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji hanyalah bagi Allah Swt., atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita haturkan kepada panutan Nabi Besar Muhammad Saw., keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Peran Kemampuan Staf *Front Office* Berbahasa Asing Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di PT Bank BNI Syariah Kantor Cabang Banjarmasin”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari sepenuhnya, telah banyak mendapatkan dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hatu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari;
2. Ketua program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.SI;
3. Sekretaris program studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, Bapak Yusuf Asyahri S.E, M.E

4. Bapak Dr. Mahmud Yusuf, M.SI selaku dosen pembimbing I dan Ibu Erisa Nilasari, S.P, M.P selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
5. Erisa Nilasari, S.P, M.P selaku Penasehat Akademik.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
8. Abah dan Mamaku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulupakan.

Semoga Allah Swt., membalas segala bentuk kebaikan pihak-pihak yang terkait. Akhir kata penulis mengharapkan ampunan dan ridha Allah Swt., semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak dan menambah khazanah pengetahuan ekonomi dan bisnis Islam, Amin.

Banjarmasin, 20 Oktober 2020

Penulis,

Annisa Fajri Rahmatiyah

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PERSETUJUAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vi</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Kegunaan Penelitian.....	10
E. Definisi Operasional.....	11
F. Kajian Pustaka.....	12
G. Sistematika Penulisan .....	15

**BAB II PENINGKATAN MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA DI PERBANKAN SYARIAH .....17**

A. Pengertian Manajemen.....17

B. Manajemen Sumber Daya Manusia.....18

    1. Definisi Manajemen Sumber Daya Manusia.....18

    2. Manajemen Sumber Daya Perbankan .....18

C. Merekrut Karyawan .....21

D. Kemampuan (*Skill*).....26

E. Latihan dan Pengembangan.....27

    1. Pengertian Latihan dan Pengembangan.....27

    2. Tujuan Pelatihan dan Pengembangan.....28

F. Pelayanan.....29

    1. Pengertian Pelayanan.....29

    2. Dasar-dasar Pelayanan.....36

    3. Etiket Pelayanan Nasabah.....37

    4. Larangan dalam Etiket Pelayanan.....38

G. Konsep Pelayanan Dalam Islam.....39

H. *Front Office*.....43

    1. Pengertian *Front Office*.....43

    2. Fungsi dan Tugas *Front Office*.....43

**BAB III METODE PENELITIAN .....57**

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....57



B. Lokasi Penelitian.....	58
C. Data dan Sumber Data .....	58
D. Teknik Pengumpulan Data.....	59
E. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	60
F. Tahapan Penelitian .....	61
<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN LAPORAN PENELITIAN .....</b>	
A. Penyajian Data .....	86
B. Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	92
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>94</b>
A. Simpulan .....	94
B. Saran-saran .....	94
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>96</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>99</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proses Penarikan Sumber Daya Manusia.....22