

**PENERAPAN PELAYANAN PRIMA FRONTLINER TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DI BSI KC BANJARBARU
DI MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

OLEH:

MUHAMMAD SEPTEDI



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

BANJARMASIN

2021 M/1442 H

**PENERAPAN PELAYANAN PRIMA FRONTLINER TERHADAP
LOYALITAS NASABAH DI BSI KC BANJARBARU
DI MASA PANDEMI COVID-19**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana

Dalam Ilmu Perbankan Syariah

Oleh:

MUHAMMAD SEPTEDI

170101060298

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

BANJARMASIN

2021 M/1442 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

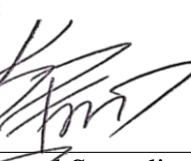
Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Septedi
NIM : 170101060298
Tempat/Tgl.Lahir : Banjarmasin, 10 September 1998
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan karya saya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan 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 ataupun sebagian besar, maka skripsi/makalah dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Banjarmasin, 08 November 2021

Yang membuat pernyataan,
Tanda tangan



Muhammad Septedi

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Penerapan Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Loyalitas Nasabah di BSI KC Banjarbaru di Masa Pandemi Covid-19
Ditulis oleh : Muhammad Septedi
N I M : 170101060298
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Program : Strata Satu (S-1)
Program Studi : Perbankan Syariah
Tahun Akademik : 2020/2021
Tempat dan tanggal lahir : Banjarmasin, 10 september 1998
Alamat : Jl. Sutoyo s komplek wildan Rt 03 Rw 01 No 66

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, 08 november 202

Mengetahui,

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



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

Pembimbing



Dra. Faridah, MHI
NIP 196110071988032001

PENGESAHAN

Skripsi yang bnfjudul "Penerapan Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Nasabah di BSI KC Banjarbaru di Masa Pandemi Covid-19", ditulis oleh Muhammad Septedi, telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Senin

Tanggal : 29 November 2021

Dinyatakan LULUS dengan predikat: B+ (77,7)

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam



Dra. H. Fathurrahman Azhari, M.H.I
NIP. 1960060919880310003

TIM PENGUJI

Nama	Tanda Tangan
Dra. Hj. Faridah, M.H.I (Ketua)	
Rohana Faridah, SE, MM (Anggota)	
Difi Dahliana, M.E.I (Anggota)	
Muhammad Hikam, Lc., MA.Ek (Anggota)	

ABSTRAK

Muhammad Septedi. 2021. *Penerapan Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Loyalitas Nasabah di BSI KC Banjarbaru di Masa Pandemi COVID-19.* Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing: Dra. Hj. Faridah, M.H.I

Kata Kunci: Penerapan, pelayanan prima, frontliner, BSI KC Banjarbaru, pandemi COVID-19

Dalam dunia jasa perbankan sebuah persaingan adalah hal yang pasti, memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah adalah salah satu cara untuk mempertahankan loyalitas nasabah serta menarik minat nasabah. BSI KC Banjarbaru sebagai lembaga keuangan syariah menrapkan pelayanan prima untuk menjaga kepuasan nasabah dengan memberikan pelayanan terbaik, namun dimasa pandemi COVID-19 memberikan pengaruh terhadap pelayanan bank karena aturan pemerintah yaitu segala aktivitas harus sesuai protokol kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan prima frontliner di BSI Kc Banjarbaru trerhadap nasabah di masa pandemi COVID-19 dan apa saja hambatan yang dihadapi frontliner BSI Kc Banjarbaru dalam menerapkan pelayanan prima di masa COVID-19

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (field research) yang menggunakan pendekatan kualitatif. Penulis meneliti dan memperoleh data secara langsung dari informan terkait objek penelitian melalui wawancara secara online. Wawancara dilakukan terhadap Security, Teller dan Customer Service.

Dari hasil penelitian ini menunjukan bahwa pelayanan prima yang diterapkan oleh frontliner BSI KC Banjarbaru dimasa pandemi COVID-19 sudah diterapkan dengan baik, seperti melayani nasabah dengan ikhlas, ketulusan hati dan selalu menjaga kualitas pelayanan agar dapat memberikan kesan dan pelayanan terbaik kepada nasabah.

Hambatan dalam menerapkan pelayanan prima di masa COVID-19 yaitu seperti terbatasnya jam pelayanan dan penggunaan masker yang membuat sedikit terhambatnya komunikasi kepada nasabah, pengaruh pandemi COVID-19 tidak begitu menjadikan masalah besar dalam menerapkan pelayanan prima, faktanya jumlah nasabah tetap meningkat dan nasabah tidak banyak protes yang membuktikan loyalitas nasabah tetap terjaga dimasa pandemi COVID-19

MOTTO

“Ingatlah, hanya dengan mengingat allah hati akan menjadi tenteram”

(QS. Ar-Ra’d: 28)

Tidak ada kata terlambat untuk memperbaiki diri, kapankah waktu yang tepat
untuk memperbaiki diri ? jawabannya adalah sekarang, bukan besok atau lusa
bahkan nanti.

PERSEMBAHAN

Dengan segenap cinta dan kasih sayang kupersembahkan karya ini untuk:

Ayahku yang sudah meninggalkan dunia sejak masih SMP, terimakasih atas didikanmu sehingga membuatku menjadi hingga seperti sekarang ini, meskipun tidak bisa melihatku secara langsung di dunia ini namun kupersembahkan segala aktivitas positif yang kulakukan agar engkau berbahagia di alam sana dengan melihat diriku di tahap sekarang ini

Ibuku yang menjaga dan menemaniku bahkan selalu memberi support hingga sekarang ini dengan kesabaran dan selalu rela berkorban, dan banting tulang untuk mencukupi kebutuhanku, dan kasih sayang yang tidak akan mungkin bisa terbalaskan dan di ukur dengan materi apapun, tanpa ridho dan doa darimu tidak akan mungkin skripsi ini bisa diselesaikan sampai kapanpun, dengan karya ini semoga bisa membuatmu bangga dan bersyukur atas perjuangan yang tidak sia sia

Keluargaku yang membantu membiayai kehidupanku baik sekolah dan juga kebutuhanku tanpa kalian mungkin akan sulit dalam menempuh pendidikan hingga sampai sekarang semoga dengan karya ini cukup membuat kalian bangga. Juga untuk teman temanku yang selalu menolong dalam mengerjakan skripsi ini, tanpa bantuan kalian mungkin tidak akan sampai ke tahap sekarang ini khususnya kepada syarif yang selalu ada dalam membantu mengerjakan skripsi hingga sampai selesai dengan mengorbankan waktu dan tenaganya

Terimakasih buat Risda Amaliah yang selalu memberikan semangat, menemani dan membantuku dalam mengerjakan skripsi ini sehingga sesulit apapun masalahnya dapat dilalui dengan mudah

Terimakasih juga kepada dosen pembimbing yang membantuku untuk memperbaiki skripsi, selalu ada ketika untuk konsultasi dan tidak pernah menyulitkan dalam hal apapun

Kemudian tidak lupa pula kepada BSI KC Banjarbaru yang memberikan izin untuk melaksakan penelitian khususnya para staf frontliner yang mau meluangkan waktunya untuk diwawancara sehingga memudahkanku dalam mengerjakan skripsi ini

Semoga kebaikan kalian dapat terbalaskan, jika tidak bisa terbalaskan didunia setidaknya dapat terbalaskan di akhirat aamiin.

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	ša"	š	es (dengan titik di atas)
ج	jim	J	je
ح	ħa"	ħ	ha (dengan titik di bawah)
خ	kha"	kh	ka dan ha
د	dal	D	de
ذ	žal	Ż	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	ẓa"	ẓ	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

ڦ	Lam	l	,el
ڻ	Mim	m	,,em
ڻ	Nun	n	,,en
ڻ	Waw	w	We
ڻ	ha“	H	Ha
ء	hamzah	`	Apostrof
ڻ	ya“	Y	Ye

II. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متکبر	Ditulis	<i>Mutakabbir</i>
القدوس	Ditulis	<i>al-qudūs</i>

III. Ta' *marbutah* di akhir kata

- a. Bila dimatikan ditulis h

جاہعت	Ditulis	<i>Jāmi'ah</i>
هڪٻت	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

الوَكْبَّتُ الْجَوَيْلَتُ	Ditulis	<i>al-maktabah al-jamīlah</i>
---------------------------	---------	-------------------------------

IV. Vokal pendek

ܶ	Fathah	Ditulis	A
ܹ	Kasrah	Ditulis	I
ܻ	Dammah	Ditulis	U
ݔݕݔ	Fathah	Ditulis	Syakara
ݔ݊ݔ	Kasrah	Ditulis	quri'a
ݔݔݔ	Dammah	Ditulis	yantiqu

V. Vokal panjang

1	fathah + alif كَامِلَةٌ	Ditulis Ditulis	ā <i>Kāmilah</i>
2	fathah + ya mati صَلَّى	Ditulis Ditulis	ā <i>sallā</i>
3	kasrah + ya mati شَدِيدٌ	Ditulis Ditulis	ī <i>syadīd</i>
4	dammah + wawu mati صَدُورٌ	Ditulis Ditulis	ū <i>sudūr</i>

VI. Vokal rangkap

1	fathah + ya mati رَوِيدٌ	Ditulis Ditulis	ai <i>ruwaidun</i>
2	fathah + wawu mati وَنْرَعَوْيَ ذِي الْأَوْنَادٍ	Ditulis Ditulis	au <i>wafir'auna ži al-autād</i>

VII. Vokal pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أَنْتُمْ أَشَدُ خَلْقَا	Ditulis	a "antum asyaddu khalqan
-------------------------	---------	--------------------------

VIII. Kata sandang alif+lam

c. Bila diikuti huruf *Qamariyyah*

القراي	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
الكتاب	Ditulis	<i>al-kitāb</i>

d. Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	<i>Aṣ-ṣubḥu</i>
الساهرة	Ditulis	<i>as-sāhirah</i>

IX. Penulisan Kata-Kata Dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

بر الوالدي	Ditulis	<i>birru al-wālidaini</i>
إذا الشوسر	Ditulis	<i>Iżā 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 Sarjaakhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penerapan Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Loyalitas Nasabah di BSI KC Banjarbaru di Masa Pandemi COVID-19”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu na 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 hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Fathurrahman Azhari, MHI., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.si dan Bapak Yusuf Asyahari S.E., M.E., selaku Ketua dan Sekretaris program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonpmi dan Bisnis Islam..
3. Ibu Dra. Hj. Faridah, MHI., selaku Pembimbing Akademik dan Pembimbing Skripsi yang telah memberikan motivasi, arahan, bimbingan, petunjuk, koreksi, dan saran serta meluangkan waktunya kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.

4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
5. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
6. Ibu dan Bapakku, terima kasih atas doa, cinta dan pengorbanan yang tidak pernah ada habisnya, kasih sayangmu tak pernah kulipakan.

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 hukum Islam, Amin.

Banjarmasin, 9 November 2021

Penulis



(Muhammad Septedi)

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	ii
ABSTRAK.....	iv
MOTTO.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA.....	ix
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xv
DAFTAR TABEL.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
A. Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
B. Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
C. Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
D. Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
E. Definisi Operasional	Error! Bookmark not defined.
F. Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
G. Sistematika Penulisan	Error! Bookmark not defined.
BAB II PENERAPAN PELAYANAN PRIMA FRONTLINER TERHADAP LOYALITAS NASABAH	Error! Bookmark not defined.
A. Pelayanan Prima.....	Error! Bookmark not defined.
B. Konsep pelayanan menurut Al-Qur'an	Error! Bookmark not defined.
C. Pelayanan Prima Terhadap Nasabah Berdasarkan Al-Qur'an	Error! Bookmark not defined.
D. Frontliner.....	Error! Bookmark not defined.
E. Nasabah.....	Error! Bookmark not defined.
F. Loyalitas Nasabah.....	Error! Bookmark not defined.
G. Pelayanan dalam Perspektif Islam	Error! Bookmark not defined.
H. Definisi Kepuasan Nasabah	Error! Bookmark not defined.
I. Faktor-faktor Pendukung Kepuasan Nasabah	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	Error! Bookmark not defined.
C. Subjek dan Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.

- D. Data dan Sumber Data **Error! Bookmark not defined.**
- E. Teknik Pengumpulan Data..... **Error! Bookmark not defined.**
- F. Teknik Pengolahan Data **Error! Bookmark not defined.**
- G. Tahapan Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB IV LAPORAN PENELITIAN DAN ANALISIS DATA.....Error!** Bookmark not defined.**

- A. Penyajian Data **Error! Bookmark not defined.**
- B. Analisis Data dan Hasil Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

BAB V PENUTUP **Error! Bookmark not defined.**

- A. Kesimpulan **Error! Bookmark not defined.**
- B. Saran **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA **Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN-LAMPIRAN..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR TABEL

Table Matriks Penerapan Pelayanan Prima Frontliner Terhadap Loyalitas Nasabah Di
BSI KC Banjarbaru Di Masa Pandemi COVID-19.....69