

ABSTRAK

Nani Aulia. 2016. *Upaya Front Office dalam Meningkatkan pelayanan pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin.* Skripsi, Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam. Pembimbing: (I) Dra. Hj. Nurwahidah, M.HI, (II) Lutpi Sahal, S.HI, MSI.

Kata Kunci: Upaya, *front Office*, pelayanan.

Penelitian ini bertolak dari pelayanan *front office* Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin yang tidak memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan nasabah sehingga nasabah sering dikecewakan dengan pelayanannya.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana standar pelayanan Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dan bagaimana upaya *Front Office* pada Bank Rakyat Indonesia Syariah Kantor Cabang Banjarmasin dalam meningkatkan pelayanan pada nasabah.

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), yang bersifat deskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara secara mendalam dan kemudian hasil tersebut dapat diringkas berupa simpulan. Dimana informan dalam penelitian ini adalah dari divisi *front office* Bank Rakyat Indonesia Syariah KC Banjarmasin yang berjumlah 3 orang terdiri dari 1 orang *Customer service*, 1 orang *Teller*, dan 1 orang *Security*.

Penelitian ini menghasilkan temuan-temuan yaitu standar pelayanan yang telah ditetapkan dan semaksimal mungkin diaplikasikan oleh *front office* 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 *front office* 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 *front office* 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.