STRATEGI PENINGKATAN EFISIENSI OPERASIONAL *FRONT OFFICE* DI BANK SYARIAH INDONESIA KC TANJUNG

SKRIPSI

OLEH

LOVIANA YOGI PERMATA SARI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2025 M/1446 H

STRATEGI PENINGKATAN EFISIENSI OPERASIONAL *FRONT OFFICE* DI BANK SYARIAH INDONESIA KC TANJUNG

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat

Guna Mencapai Gelar Sarjana

dalam Ilmu Perbankan Syariah

Oleh:

Loviana Yogi Permata Sari

(210105020020)

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

BANJARMASIN

2025 M/1446 H

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Loviana Yogi Permata Sari
NIM	: 210105020020
Tempat/Tanggal Lahir	: Nganjuk, 03 November 2002
Jurusan/Program Studi	: Perbankan Syariah
Fakultas/Program	: Ekonomi dan Bisnis Islam/Strata Satu (S-1)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul, "Strategi Peningkatan Efisiensi Operasional *Front Office* di Bank Syariah Indonesia KC Tanjung" adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banjarmasin, 2 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



Loviana Yogi Permata Sari

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan A. Yani Km. 4.5 Telp. (0511) 6783434;6777855 Banjarmasin 70235
e-mail: febi@uin-antasari.ac.id/febi.uinantasari@gmail.com.com website: www.febi.uin.antasari.ac.id

SURAT PENETAPAN BEBAS PLAGIASI
Nomor : B- 134 /Un.14/III.5/PS.S1/PP.00.9/06 /2025

Memperhatikan surat permohonan Saudara (i) dan hasil Rapat Tim Pemeriksa Plagiasi Tugas Akhir/ Skripsi Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin, maka kami dapat memberikan Surat Keterangan Bebas Plagiasi atas nama Saudara (i) :

Nama	:	Loviana Yogi Permata Sari
NIM	:	210105020020
Jurusan	:	Perbankan Syariah
Judul	:	Strategi Peningkatan Efisiensi Operasional Front Office di Bank Syariah Indonesia KC Tanjung

Dengan demikian, skripsi Saudara (i) dinyatakan :

B E B A S P L A G I A S I

Dengan Presentasi Plagiat 24 %

Demikian penetapan ini dibuat untuk diketahui dan dilaksanakan dengan semestinya.

Banjarmasin, 13 Juni 2025
Ketua Jurusan

Fatih El Wafa

PERSETUJUAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul	: Strategi Peningkatan Efisiensi Operasional *Front Office* di Bank Syariah Indonesia KC Tanjung
Ditulis oleh	: Loviana Yogi Permata Sari
NIM	: 210105020020
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis Islam
Program	: Strata Satu (S-1)
Program Studi	: Perbankan Syariah
Tahun Akademik	: 2024/2025
Tempat/Tanggal Lahir	: Nganjuk, 03 November 2002
Alamat	: Desa Pasar Panas RT/RW 001/000 Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong Kalimantan Selatan

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, 19 Mei 2025

Pembimbing I	Pembimbing II
Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si	M. Yulian Ma'mun, Lc., M.M.
NIP. 197904102005011010	NIP.198707242022031001

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

Fadli El Wafa, SHI., MSI.
NIP. 199005232018011002

PENGESAHAN

Skripsi Yang Berjudul "Strategi Peningkatan Efisiensi Operasional *Front Office* di Bank Syariah Indonesia KC Tanjung", ditulis oleh Loviana Yogi Permata Sari NIM: 210105020020 telah diujikan dalam Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Antasari Banjarmasin pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 03 Juli 2025

Dinyatakan LULUS dengan Predikat : A (83,2)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Antasari Banjarmasin

Dr. H. Sukarni, M.Ag.

NIP. 196304171990021001

TIM PENGUJI

NAMA	TANDA TANGAN
1. Dr. H. Rijalul Faqih, M.Si., M.E.I. (Ketua)	1.
2. Dr. H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.S.I. (Anggota)	2.
3. Lutpi Sahal, S.H.I., M.S.I. (Anggota)	3.
4. M. Yulian Ma'mun, Lc, M.M. (Anggota)	4.

ABSTRAK

Loviana Yogi Permata Sari. 2025. Strategi Peningkatan Efisiensi Operasional *Front Office* di Bank Syariah Indonesia KC Tanjung. Skripsi, Program Studi S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Pembimbing I: H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.Si. Pembimbing II: M. Yulian Ma'mun, Lc., MM.

Kata Kunci: Efisiensi, Strategi Peningkatan Efisiensi, *Front Office*

Seiring kemajuan teknologi yang pesat, perbankan syariah menghadapi tantangan dalam meningkatkan efisiensi operasional untuk memenuhi kebutuhan nasabah secara optimal. *Front Office* yang terdiri dari *Teller, Customer Service,* dan *Security* berperan penting sebagai garda terdepan pelayanan. Namun, keterbatasan personel menyebabkan antrian panjang dan penurunan kenyamanan nasabah. Penelitian ini bertujuan mengetahui strategi peningkatan efisiensi operasional *Front Office* di Bank Syariah Indonesia KC Tanjung. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efisiensi operasional dianalisis melalui tiga aspek: waktu, tenaga kerja, dan alat pendukung. Dari aspek waktu, pegawai telah mematuhi SOP meskipun masih terdapat kendala saat ramai. Dari aspek tenaga kerja, kompetensi sudah memadai, namun beban kerja tinggi pada jam sibuk. Dari aspek alat pendukung, teknologi seperti sistem komputer, mesin antrian, dan layanan digital sangat membantu, meski sesekali terjadi gangguan teknis. Penelitian ini menunjukkan pentingnya strategi yang terencana untuk meningkatkan efisiensi kerja *Front Office* dalam menghadapi tantangan operasional dan tuntutan pelayanan prima.

ABSTRACT

Loviana Yogi Permata Sari. 2025. *Strategies for Improving Operational Efficiency in the Front Office of Bank Syariah Indonesia KC Tanjung. Thesis, Bachelor of Islamic Banking Study Program, Faculty of Islamic Economics and Business. Supervisor* I: H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., M.Si. *Supervisor* II: M. Yulian Ma'mun, Lc., MM.

Keywords: *Efficiency, Efficiency Improvement Strategy, Front Office*

With rapid technological advances, Islamic banking faces challenges in improving operational efficiency to optimally meet customer needs. The Front Office, consisting of Tellers, Customer Service, and Security, plays a crucial role as the frontline of service. However, personnel limitations lead to long queues and reduced customer comfort. This study aims to identify strategies for improving operational efficiency in the Front Office at Bank Syariah Indonesia KC Tanjung. The approach used is descriptive qualitative, with data collection techniques including interviews, observations, and documentation. The research findings indicate that operational efficiency is analyzed through three aspects: time, labor, and supporting tools. In terms of time, employees have adhered to Standard Operating Procedures (SOPs) despite challenges during peak hours. In terms of labor, competencies are adequate, but workloads are high during peak hours. Regarding supporting tools, technologies such as computer systems, queue machines, and digital services are highly beneficial, though occasional technical glitches occur. This study highlights the importance of a well-planned strategy to enhance Front Office operational efficiency in addressing operational challenges and the demand for premium service.

MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya Dia mendapat (pahala) dari (kebijakan) yang dikerjakannya dan mendapat (siksa) dari (kejahatan) yang diperbuatnya"

(Q.S Al-Baqarah:286)

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan."

(Q.S Al-Insyirah:5)

"Just remember the universe is ready to make your dreams happen"

Salma Salsabil

"Akan kubuktikan, semua doa dan harapannya"

Salma Salsabil - Rumah

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap syukur kepada Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah yang diberikan serta kekuatan mental dan hati yang kuat sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana. Skripsi ini bukan hanya sekedar proses akademik, tetapi juga merupakan buah dari perjuangan panjang, doa yang tak pernah putus, serta dukungan dari banyak pihak yang selalu hadir disetiap langkah perjalanan saya. Dengan penuh cinta dan hormat, skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. **Kedua orang tua**, mama & ayah yang selalu menjadi sumber kekuatan, semangat dan doa yang tiada henti. Terima kasih atas kasih sayang, semua pengorbanan, serta dukungan yang selalu ada hingga saya bisa sampai di titik ini. Terima kasih.
2. **Dosen Pembimbing Skripsi**, Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc, M.Si & Bapak M. Yulian Ma'mun, Lc., M.M., Terima kasih telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan ilmu yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi ini.
3. **Sahabat-sahabat terbaik**. **Nadya Ayu Nida,** yang bersama saya sejak TK sampai Kuliah ini, **Nur Saidah**, yang selalu sering saya repotkan setiap harinya. **Mawardah**, yang selalu siap untuk segala situasi. **Yenny**, teman seperjuangan serta organisasi yang selalu ada menemani. Mereka selalu hadir memberikan semangat, tawa, dukungan dalam suka maupun duka. Terima kasih telah mejadi bagian dari perjalanan ini.
4. **Teman-teman seperjuangan**, UKM KM-FEBI Gen V, Infokom Happy, Kerja Cerdas (DEMA FEBI), Lokal PS21A, serta teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan semuanya. Terima kasih telah memberikan banyak pengalaman berharga disetiap momentnya.
5. **Untuk diri saya sendiri**, Loviana Yogi Permata Sari, Terima kasih sudah bertahan sejauh ini, terima kasih sudah berani melawan semua keraguan. Tetap menjadi diri sendiri yang selalu bersyukur dan rendah hati. Selalu ingat pesan orang tua untuk selalu sayang kepada diri sendiri.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

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

I. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ṡa	ṡ	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	Żal	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	ki
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	Ya	y	ye

I. Konsonan rangkap karena syaddah ditulis rangkap

متكبّر	Ditulis	*mutakabbir*
القدوس	Ditulis	*Al-qudūs*

II. Ta'*marbutah* di akhir kata

a) Bila dimatikan ditulis *h*

جامعة	Ditulis	*Jāmi'ah*
مكتبة	Ditulis	*maktabah*

(Kecuali pengucapan aslinya lebih disukai, klausa ini tidak diperlukan bagi kata-kata Arab yang telah dimasukkan ke dalam bahasa Indonesia, contohnya doa, zakat, dll).

b) Bila diikuti dengan kata sandang "al" serta bacaan kedua itu terpisah, maka ditulis dengan h.

المكتبةالجيلة	Ditulis	*Al-maktabah al-jamilah*

III. Vokal Pendek

ـَ	Fathah	Ditulis	*A*
ـِ	Kasrah	Ditulis	*I*
ـُ	Dammah	Ditulis	u
شكر	Fathah	Ditulis	Syakara

قرأ	Kasrah	Ditulis	Quri'a
ينطق	Dammah	Ditulis	yantiqu

IV. Vokal Panjang

1.	Fathah + alif كامل	Ditulis	ā kāmilah
2.	Fathah + yaʾmati صل	Ditulis	ā ṣallā
3.	Kasrah + yaʾmati شديد	Ditulis	ī syadīd
4.	Dammah + wawu mati صدور	Ditulis	ū ṣudūr

V. Vokal Rangkap

1.	Fathah + yaʾmati رويد	Ditulis	ai ruwaidun
2.	Fathah + wawu mati وقرعون ذيا لوتاد	Ditulis	au wa fir'auna żi al-autād

VI. Vokal Pendek yang berurutan dalam satu kata dipisahkan dengan apostrof

أ أنتم أشد خلقا	Ditulis	*a'antum asyaddu khalqan*

VII. Kata sandang alif + lam

a) Bila diikuti huruf *Qomariyyah*

القران	Ditulis	*al-Qur'ān*
الكتاب	Ditulis	*al-kitāb*

b) Bila diikuti huruf *Syamsiyyah* ditulis dengan diidgamkan

الصبح	Ditulis	*aṣ-* ṣubḥu
الساهرة	Ditulis	*as-Sāhirah*

VIII. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat

Ditulis menurut bunyi atau pengucapannya dengan menulis penulisannya

برالوالدين	Ditulis	*Birru al-wālidaini*
اذاالشمس,	Ditulis	Iża asy-syamsu

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيْم

Rasa syukur yang mendalam kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas karunia, rahmat, dan petunjuk-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Sholawat dan salam tak henti-hentinya tercurahkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman. Penulis bersyukur dapat menulis skripsi dengan judul "Strategi Peningkatan Efisiensi Operasional *Front Office* di Bank Syariah Indonesia KC Tanjung," sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Penulis menyadari bahwa proses penyelesaian skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah berbagi ide, waktu, tenaga, sumber daya, serta memberikan arahan dan motivasi yang berharga. Oleh karena itu, penulis mengucapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Dr. H. Sukarni, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Faqih El Wafa, SHI,. MSI., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
3. Bapak H. Haris Faulidi Asnawi, Lc., MSI., selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak M. Yulian Ma'mun, Lc., MM., selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan koreksi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.
6. Bapak dan Ibu Tenaga Kependidikan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin.

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan berkah kepada setiap orang yang dengan tulus menunjukkan keikhlasan dalam berbagai bentuk. Sebagai penutup, penulis memohon ampunan dan rahmat dari Allah SWT, dengan harapan bahwa karya ini dapat bermanfaat bagi banyak orang dan berkontribusi pada perkembangan ilmu pengetahuan. *Aamiin Yaa Rabbal'alamiin.*

Banjarmasin, 2 Juni 2025

Penulis

Loviana Yogi Permata Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **i**
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN ..... **ii**
SURAT BEBAS PLAGIASI ..... **iii**
PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **iv**
PENGESAHAN ..... **v**
ABSTRAK ..... **vi**
ABSTRACK ..... **viii**
MOTTO ..... **viii**
PERSEMBAHAN ..... **ix**
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA ..... **x**
KATA PENGANTAR ..... **xv**
DAFTAR ISI ..... **xvii**
DAFTAR TABEL ..... **xix**
DAFTAR GAMBAR ..... **xx**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan Penelitian 7
D. Signifikansi Penelitian 8
E. Definisi Operasional 8
F. Sistematika Penulisan 12
BAB II EFISIENSI DAN STRATEGI PENINGKATAN OPERASIONAL **13**
A. Kajian Teori 13
1. Efisiensi 13
2. Strategi Peningkatan Operasional 16
B. Kajian Penelitian Terdahulu 19
C. Kerangka Pikir 21

BAB III METODE PENELITIAN 22

A. Jenis Penelitian, Pendekatan dan Sifat Penelitian 22

B. Lokasi Penelitian 23

C. Subjek dan Objek Penelitian 23

D. Data dan Sumber Data 23

E. Teknik Pengumpulan Data 25

F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data 26

G. Tahapan Penelitian 27

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 29

A. Hasil 29

B. Pembahasan 54

BAB V PENUTUP 61

A. Kesimpulan 61

B. Saran 61

DAFTAR PUSTAKA 62

LAMPIRAN-LAMPIRAN 63

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kerangka Pikir.....21

Tabel 4.1 Rangkuman Hasil Wawancara.....52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktural Organisasi.....33