



**ANALISIS PELAYANAN *FRONTLINER* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA DI KSPPS BMT
BAHTERA CABANG PEKALONGAN**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
Memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md.) Perbankan Syariah



Oleh:

IRFANA SAFITRI
NIM: 2012115063

**JURUSAN D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2018**

**ANALISIS PELAYANAN *FRONTLINER* DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA DI KSPPS BMT
BAHTERA CABANG PEKALONGAN**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat
Memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md.) Perbankan Syariah



Oleh:

IRFANA SAFITRI
NIM: 2012115063

**JURUSAN D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
2018**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : IRFANA SAFITRI

NIM : 2012115063

Judul Tugas Akhir : “ANALISIS PELAYANAN *FRONTLINER*
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
ANGGOTA DI KSPPS BMT BAHTERA
CABANG PEKALONGAN”

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini merupakan hasil karya sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang sudah penulis sebutkan sumbernya. Apabila Tugas Akhir ini terbukti merupakan hasil duplikasi atau plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan dicabut gelarnya.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 27 Juni 2018

Yang Menandatangani
**METERAI
TEMPEL**
Tgl. 20
D68FAFF267095672
6000
ENAM RIBU RUPIAH
IRFANA SAFITRI
2012115063



Agus Arwani, M. Ag

Gang Pendowo Prawasan Barat No. 33 RT. 02 RW. 07 Kelurahan Kedungwuni
Timur Kecamatan Kedungwuni Kabupaten Pekalongan

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Tugas Akhir Sdri. Irfana Safitri

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam

c/q. Ketua Jurusan Perbankan
Syariah

di- PEKALONGAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah Tugas Akhir Saudari:

Nama : **IRFANA SAFITRI**

NIM : **2012115063**

Prodi : Perbankan Syariah

Judul : Analisis Pelayanan *Frontliner* dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota di KSPPS BMT Bahtera cabang Pekalongan

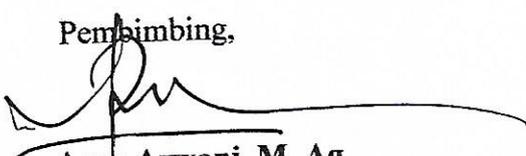
Dengan ini mohon agar Tugas Akhir Saudari tersebut dapat segera dimunaqasahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 27 Juni 2018

Pembimbing,


Agus Arwani, M. Ag

NIP. 19760807 201412 1 002





**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Pahlawan, Rowolaku, Kajen Telp. 085728204134, Fax. (0285) 423418
Website: febi.iainpekalongan.ac.id //Email: febi@iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan mengesahkan Tugas Akhir Saudari:

Nama : IRFANA SAFITRI
NIM : 2012115063
**Judul : ANALISIS PELAYANAN FRONTLINER DALAM
MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA DI KSPPS
BMT BAHTERA CABANG PEKALONGAN**

Telah diujikan pada hari Rabu tanggal 11 Juli 2018 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) Perbankan Syariah

Dewan Penguji

Penguji I

Muhammad Nasrullah, S.E., M.S.I.
NIP. 19801128 200604 1 003

Penguji II

Ade Gunawan, S.Sos.I., M.M
NIP. 19810425 201503 1 002

Pekalongan, 1 Agustus 2018

Disahkan oleh

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Shinta Dewi Risnawati, SH., M.H
NIP. 19750220 199903 2 001



PERSEMBAHAN

Dengan segala puji dan syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan serta do'a dari orang-orang tercinta, akhirnya Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya haturkan rasa syukur dan terima kasih saya kepada:

Allah SWT, karena hanya atas izin dan karunialah maka Tugas Akhir dapat selesai pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga pada Allah penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan segala do'a.

Bapak dan Ibu saya, yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan do'a yang terucap dari orang tua.

Bapak dan Ibu Dosen Pembimbing, penguji dan pengajar yang selama ini tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya.

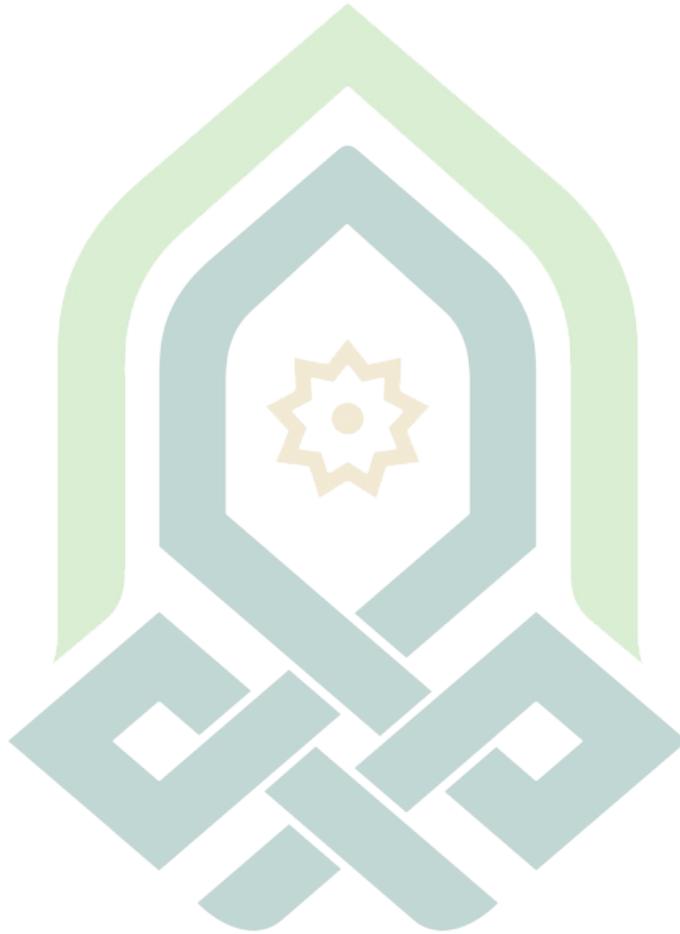
Saudara saya (Adik-adik), yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, senyum dan do'anya untuk keberhasilan saya.

Sahabat dan teman tersayang, tanpa semangat dan dukungan serta bantuan kalian semua tidak mungkin saya sampai disini. Terima kasih untuk canda dan tawa serta perjuangan yang kita lewati bersama.



MOTTO

*“Belajar dan bekerja giat serta tidak lupa bersyukur tentu akan
memberikan hasil yang baik “*



ABSTRAK

Nama : Irfana Safitri
Judul : Analisis Pelayanan *Frontliner* dalam Meningkatkan Kepuasan Anggota di KSPPS BMT Bahtera cabang Pekalongan

Kata kunci : Pelayanan *Frontliner*, Kepuasan Anggota, KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan

Kepuasan pelanggan adalah faktor penting dalam sebuah pemasaran. karena diyakini dengan memberikan kepuasan terhadap anggota merupakan kunci utama untuk memenangkan persaingan dalam lembaga keuangan. Memberikan nilai dan kepuasan anggota melalui pelayanan, baik penyampaian produk dan jasa dengan memperhatikan kebutuhan dan keinginan para anggota merupakan hal yang dapat memberikan kepuasan dan menciptakan hubungan harmonis ditengah persaingan yang semakin tinggi. Dalam memberikan kepuasan terhadap anggota di KSPPS BMT Bahtera menyediakan pelayanan langsung maupun tidak langsung. Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan penelitian kualitatif. Sampel yang digunakan adalah 5 responden atau anggota KSPPS BMT Bahtera cabang Pekalongan. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer berupa wawancara kepada anggota atau staff KSPPS BMT Bahtera dan Sumber data sekunder diperoleh dari bahan pustaka. Teknik data melalui wawancara. Analisis data menggunakan analisis deskriptif.

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis diperoleh kesimpulan bahwa baik anggota penghimpun dana maupun pembiayaan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan, meskipun sebagian besar anggota merasa masih kurang puas terhadap pelayanan satpam karena jarang berada di tempat pelayanan. Serta didapati bahwa jumlah anggota KSPPS BMT Bahtera cabang Pekalongan dari tahun ke tahun meningkat secara signifikan.

KATA PENGANTAR

Suatu kebanggaan tersendiri jika suatu tugas dapat terselesaikan dengan sebaik-baiknya. Bagi penulis penyusunan Tugas Akhir merupakan tugas yang tidak ringan. Penulis sadar banyak hambatan dalam proses penyusunan tugas akhir ini. Akhirnya tugas akhir ini dapat terselesaikan, tentunya karena beberapa pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan ini.

Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Ade Dedi Rohayana, M. Ag selaku Rektor IAIN Pekalongan.
2. Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, SH, MH selaku Dekan IAIN Pekalongan, yang telah mengesahkan Tugas Akhir ini.
3. H. Tammamudin, SE, MM, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Agus Arwani, M. Ag selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar senantiasa memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
5. H. Ahmad Rosyid, S.E, M.Si selaku Wali Dosen yang telah senantiasa memberikan bimbingan dan dorongan.
6. Kepala KSPPS BMT Bahtera Pekalongan yang telah bersedia memberikan data-data maupun informasi.
7. Kedua Orang Tua yang telah memberikan motivasi terbesar untuk penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini dengan baik.



8. Sahabat (Nevita Permatasari) yang telah menemani dalam suka dan duka yang telah membantu dan menemani selama masa studi.
9. Semua pihak yang turut andil dalam penyelesaian Tugas Akhir ini yang tidak bias disebutkan satu per satu.

Penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya.

Pekalongan, Juni 2018

Penulis

IRFANA SAFITRI

DAFTAR ISI

| | |
|--|------|
| COVER | i |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN..... | ii |
| NOTA PEMBIMBING | iii |
| PENGESAHAN | iv |
| PEDOMAN TRANSLITERASI..... | v |
| PERSEMBAHAN | ix |
| MOTTO | x |
| ABSTRAK | xi |
| KATA PENGANTAR | xii |
| DAFTAR ISI..... | xiv |
| DAFTAR TABEL..... | xvi |
| DAFTAR GAMBAR | xvii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 5 |
| C. Tujuan Penelitian | 5 |
| D. Kegunaan dan Manfaat Penelitian | 5 |
| E. Tinjauan Pustaka | 6 |
| F. Kerangka Teori..... | 11 |
| G. Kerangka Berfikir..... | 19 |
| H. Metode Penelitian..... | 19 |
| I. Sistematika Penulisan | 24 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Pelayanan | 26 |
| B. Kepuasan Anggota | 32 |

**BAB III GAMBARAN UMUM**

| | |
|--|----|
| A. Latar Belakang KSPPS BMT Bahtera Pekalongan..... | 38 |
| B. Motto, Visi dan Misi KSPPS BMT Bahtera Pekalongan..... | 40 |
| C. Susunan Pengurus dan Pengawas Manajemen dan Syariah KSPPS BMT Bahtera Pekalongan..... | 41 |
| D. Struktur Organisasi KSPPS BMT Bahtera Pekalongan | 42 |
| E. Jenis-jenis Produk dan Fasilitas di KSPPS BMT Bahtera Pekalongan .. | 44 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| A. Analisis Kepuasan Anggota terhadap Pelayanan <i>Frontliner</i> | 53 |
| B. Analisis Keluhan Anggota terhadap <i>Frontliner</i> | 55 |
| C. Analisis Keluhan Anggota terhadap Peralatan BMT Bahtera..... | 56 |
| D. Analisis Anggota Memilih KSPPS BMT Bahtera Pekalongan | 56 |
| E. Analisis Lima Sample Berdasarkan Prinsip Lovelock di KSPPS BMT Bahtera Pekalongan..... | 59 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

| | |
|---------------------|----|
| A. Kesimpulan | 61 |
| B. Saran..... | 61 |

| | |
|-----------------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA | 62 |
|-----------------------------|----|

LAMPIRAN





DAFTAR TABEL

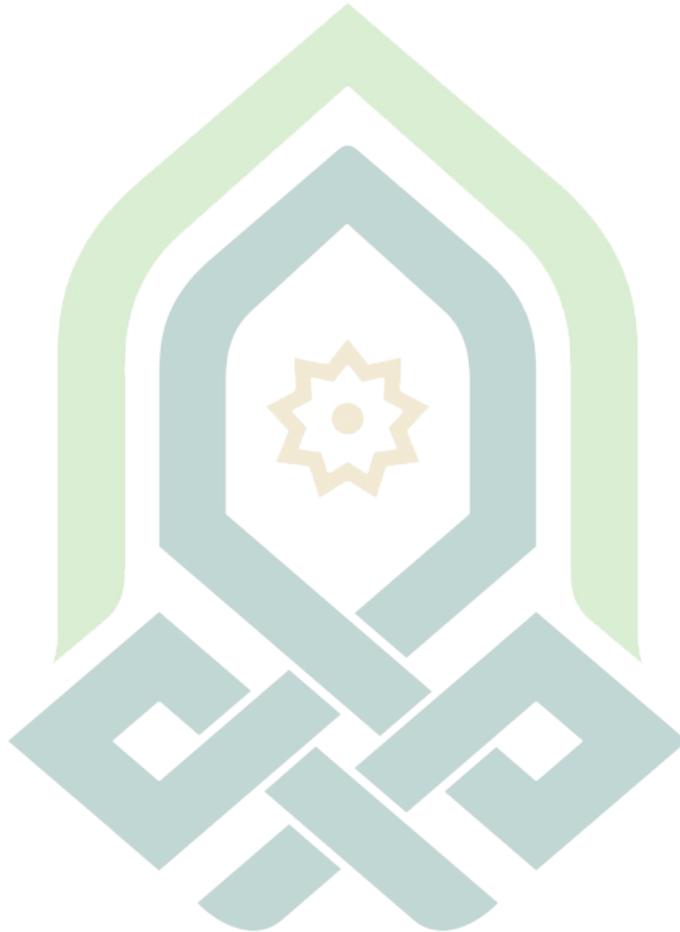
1. Data Frontliner di KSPPS BMT Bahtera Cabang pekalongan 3
2. Jumlah Anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan 4





DAFTAR GAMBAR

1. Kerangka Berfikir 27
2. Struktur Organisasi KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan 51
3. Struktur Organisasi KSPPS BMT Bahtera Pekalongan tahun 2018..... 52



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

BMT merupakan lembaga keuangan mikro yang berfungsi sebagai penyedia kredit bagi masyarakat dengan mengacu pada sistem bagi hasil.¹ Dari pengertian tersebut BMT bertugas melakukan kegiatan pengembangan usaha-usaha produktif dan investasi dalam meningkatkan kualitas pengusaha mikro dan kecil antara lain dengan mendorong kegiatan menabung dan menunjang kegiatan ekonomi.

KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan melakukan kegiatan operasional baik menghimpun dana maupun penyaluran dana berdasarkan azas pancasila dan UUD 1945 serta berlandaskan prinsip syariah. KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan bertujuan untuk dapat menciptakan lapangan kerja, untuk membantu pelaku usaha mikro dan masyarakat yang membutuhkan modal untuk meningkatkan usaha dan mengembangkan usaha mereka.²

Di era globalisasi ini, perhatian terhadap kepuasan anggota (pelanggan) merupakan hal yang sangat penting karena diyakini dengan memberikan kepuasan terhadap anggota merupakan kunci utama untuk memenangkan persaingan dalam lembaga keuangan. Memberikan nilai dan kepuasan anggota melalui pelayanan, baik penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan memperhatikan

¹Tadzkiroh, Kepuasan Nasabah dilihat dari Produk dan Kualitas Pelayanan di KJKS BMT An-Najah, *Tugas Akhir* Jurusan Syariah Prodi Perbankan Syariah, (Pekalongan: Perpustakaan STAIN Pekalongan, 2016)

²<http://www.bmtbahtera.com/profil/sejarah.html> diakses tgl 25 Januari 2018.

kebutuhan dan keinginan para anggota merupakan hal yang dapat memberikan kepuasan dan menciptakan hubungan harmonis ditengah persaingan yang semakin tinggi.

Seiring dengan berkembangnya perekonomian Indonesia serta kemajuan pola pikir dan perilaku masyarakat mengakibatkan tingkat persaingan menjadi semakin tinggi, sehingga perusahaan yang mampu memberikan kepuasan kepada anggota lah yang akan memperoleh simpati. Dalam hal ini KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan tidak hanya memberikan pelayanan secara langsung tetapi juga memberikan pelayanan secara tidak langsung yaitu melalui bahtera mobile, bahtera card dan bahtera corner. Layanan tersebut bertujuan untuk mempermudah dan memperoleh kepuasan anggota.

Program pelayanan kepada anggota merupakan upaya BMT untuk memberikan pelayanan terbaik, sehingga anggota nyaman untuk melakukan transaksi dengan BMT tersebut sehingga pada akhirnya akan tercipta anggota loyal terhadap BMT tersebut. Sebagai lembaga yang bergerak dibidang jasa keuangan, KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan juga mempunyai Standar layanan yang harus ditaati oleh *Frontliner* atau *front office* maupun *back office*.

Menurut Engel et al., kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (outcome) yang sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan konsumen.³ Jadi tingkat

³ Daryanto dkk, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Yogyakarta:Gava Media, 2014), hlm 37.

kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Adapun menurut wells kepuasan atau keditakpuasan konsumen (anggota) merupakan sikap konsumen terhadap suatu produk dan jasa sebagai hasil dari evaluasi konsumen berdasarkan pengalaman konsumen setelah menggunakan sebuah produk dan jasa. Konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan dari produk dan jasa menyenangkan hati para konsumen. Demikian pula sebaliknya.⁴

Kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki pelanggan, sehingga pelayanan menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan, yang pada khususnya dijadikan tolak ukur keunggulan daya saing perusahaan. Dalam hal ini *Frontliner* berperan penting dalam operasional suatu Bank maupun perusahaan.

Tabel 1

Berikut adalah data *frontliner* di KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan⁵

| <i>Frontliner</i> | Jumlah | Nama |
|------------------------------|--------|--|
| <i>Customer Service (CS)</i> | 1 | Nur Kholili. S.E, Sy |
| Teller | 2 | 1. Nur Sita Mar'atun, Amd 2. Tri Handayani, S.E |
| <i>Security</i> atau satpam | 1 | Khaeroni Anwar |

⁴ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen*, (Bandung: Pustaka Setia, 2015), hlm. 233.

⁵ Casrini, Kepala Cabang KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan, Wawancara, Pekalongan, 01 Febuari 2018

Bagi sebuah bank, *Frontliner* atau *front office* merupakan bagian-bagian organisasi dimana para karyawan secara langsung melayani nasabah, pelayanan pada *Frontliner* merupakan pintu gerbang atau garis depan bank yang sering dinilai sebagai standar profesional bagi sebuah pelayanan bank. Karyawan *Frontliner* merupakan ujung tombak sistem penyampaian layanan, bukan saja mereka adalah wajah organisasi, namun merekalah cerminan jasa yang dipersepsikan konsumen, apabila pelayanan pada bagian *Frontliner* buruk maka *image* atau citra bank akan buruk dimata nasabah.⁶

Tabel 2

Berikut adalah jumlah anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan dari tahun 2015 sampai 2017:⁷

| Tahun | Simpanan | Pembiayaan | Total |
|-------|----------|------------|-------|
| 2015 | 7020 | 526 | 7546 |
| 2016 | 7166 | 608 | 7774 |
| 2017 | 7295 | 689 | 7984 |

Berdasarkan dari uraian latar belakang tersebut, maka dalam penelitian ini penulis mengambil judul “ANALISIS PELAYANAN *FRONTLINER* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN ANGGOTA DI KSPPS BMT BAHTERA

⁶Anis Rokhmah Utoyo, *Tugas Akhir* Jurusan Syariah Prodi Perbankan Syariah, (Pekalongan: Perpustakaan STAIN Pekalongan, 2015)

⁷Casrini, Kepala Cabang KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan, Wawancara, Pekalongan, 01 Febuari 2018



CABANG PEKALONGAN”. Penulis ingin meneliti tersebut, karena preferensi anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan mengalami peningkatan dari tahun ke tahun.

B. Rumusan Masalah

Penelitian ini penulis merumuskan permasalahan. Bagaimana pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penulisan yang hendak dicapai adalah untuk mengetahui pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan.

D. Kegunaan atau Manfaat Penelitian

Kegunaan atau Manfaat Penelitian dari penelitian ini adalah:

1. Secara Praktis
 - a. Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam menambah ilmu pengetahuan dalam bidang syariah khususnya perbankan syariah.
 - b. Dapat digunakan masyarakat sebagai informasi dan acuan sebagai pertimbangan untuk menjadi anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan.

- c. Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menjembatani KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Frontliner*.

2. Secara Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran mengenai pelayanan *frontliner* KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan dalam meningkatkan kepuasan anggota serta dapat menambah keilmuan bagi pembaca baik internal maupun eksternal IAIN Pekalongan.

E. Tinjauan Pustaka

Berdasarkan penelitian ini, penulis meninjau beberapa buku karya ilmiah dan buku yang berkaitan dengan objek penelitian penulis. Fungsi dari tinjauan pustaka itu sendiri adalah pembandingan antara hasil penelitian sebelumnya dengan penelitian saat ini agar tidak terjadi pengulangan atau duplikasi penelitian yang sudah pernah dilakukan guna menghasilkan sebuah tugas akhir yang lebih orisinal dan valid.

Dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anis Rokhmah Utoyo dengan judul “Pengaruh Pelayanan Prima (*service Excellence*) pada *Frontliner* terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri cabang Pekalongan”. Perbedaannya ialah selain terletak pada lokasi penelitian yang berbeda, pada penelitian yang dilakukan Anis Rokhmah Utoyo ini membahas tentang pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan nasabah sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh

peneliti membahas tentang analisis pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan anggota.⁸

Dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tadzkiroh dengan judul “Kepuasan Nasabah Dilihat dari Produk dan Kualitas Pelayanan di KJKS BMT An-Najah Wiradesa”. Perbedaannya ialah selain terletak pada lokasi penelitian yang berbeda, pada penelitian yang dilakukan Tadzkiroh ini membahas tentang kepuasan nasabah dilihat dari produk dan kualitas pelayanan nya sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu lebih vokus terhadap kualitas pelayanan.⁹

Dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Arinta Laily Suci Nugraeni dengan judul “Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Teller di Bank Tabungan Negara Cabang Pekalongan ”. Perbedaannya ialah selain terletak pada lokasi penelitian yang berbeda, pada penelitian yang dilakukan Arinta Laily Suci Nugraeni ini membahas tentang analisis kepuasan nasabah terhadap pelayanan teller sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti lebih umum menjabarkan pelayanan *Frontliner* yaitu meliputi *Customer Service*, Teller dan satuan pengamanan (Satpam).¹⁰

⁸Anis Rokhmah Utoyo, *Tugas Akhir* Jurusan Syariah Prodi Perbankan Syariah, (Pekalongan: Perpustakaan STAIN Pekalongan, 2015)

⁹Tadzkiroh, *Kepuasan Nasabah dilihat dari Produk dan Kualitas Pelayanan di KJKS BMT An-Najah*, *Tugas Akhir* Jurusan Syariah Prodi Perbankan Syariah, (Pekalongan: Perpustakaan STAIN Pekalongan, 2016)

¹⁰Arinta Laily Suci Nugraeni, *Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Pelayanan Teller di Bank Tabungan Negara Cabang Pekalongan*, *Tugas Akhir* Jurusan Syariah, (Pekalongan: Perpustakaan STAIN Pekalongan, 2015)

Dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Elva Yuliana dengan judul “Pengaruh pelayanan *Frontliner* terhadap kepuasan nasabah simpanan Berguna (SIGUN) di BMT SM NU cabang Kesesi”. Perbedaannya ialah selain terletak pada lokasi penelitian yang berbeda, pada penelitian yang dilakukan Elva Yuliana ini membahas tentang pengaruh pelayanan *frontliner* terhadap nasabah Simpanan Berguna (SIGUN) sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti tidak hanya meneliti nasabah produk tertentu saja, melainkan anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan tanpa di khususkan.¹¹

Dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Titis Sani Merdeka dengan judul “Analisis Pelayanan Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Batang dalam Peningkatan Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Berencana”. Perbedaannya ialah selain terletak pada lokasi penelitian yang berbeda, pada penelitian yang dilakukan Titis Sani Merdeka ini membahas tentang analisis pelayanan BSM dalam peningkatan kepuasan nasabah produk tabungan berencana sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti tidak hanya meneliti anggota produk tertentu saja, melainkan anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan tanpa di khususkan.¹²

Dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ali Mustagfirin dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan *Frontliner* Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Demak”. Perbedaannya ialah selain terletak pada lokasi penelitian

¹¹ Elva Yuliana, Pengaruh pelayanan *Frontliner* terhadap kepuasan nasabah simpanan Berguna (SIGUN) di BMT SM NU cabang Kesesi, *Tugas Akhir* Jurusan Syariah, (Pekalongan: Perpustakaan STAIN Pekalongan, 2015)

¹² Titis Sani Merdeka, Analisis Pelayanan Bank Syariah Mandiri (BSM) Cabang Batang dalam Peningkatan Kepuasan Nasabah Produk Tabungan Berencana, *Tugas Akhir* Jurusan Syariah, (Pekalongan: Perpustakaan STAIN Pekalongan, 2014)

yang berbeda, pada penelitian yang dilakukan Ali Mustagfirin ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti tidak meneliti tentang pengaruh tetapi hanya menganalisis pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan anggota.¹³

Dari penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sabinus Theo S.A.S dengan judul “Pengaruh kualitas Pelayanan *Frontliner* terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi pada PT Bank BRI Syariah kantor cabang Abdul Muis)”. Perbedaannya ialah selain terletak pada lokasi penelitian yang berbeda, pada penelitian yang dilakukan Sabinus Theo S.A.S ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap kepuasan nasabah sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti tidak meneliti tentang pengaruh tetapi hanya menganalisis pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan anggota.¹⁴

Dalam jurnal yang disusun oleh Juairiah yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan *Frontliner* terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada PT. Bank SUMSEL BABEL Syariah cabang Palembang”. Perbedaannya ialah selain terletak pada lokasi penelitian yang berbeda, pada penelitian yang dilakukan Juairiah ini membahas tentang pengaruh kualitas pelayanan *frontliner* terhadap tingkat kepuasan nasabah sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti

¹³ Ali Mustagfirin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Demak, *Tugas Akhir* Jurusan Syariah, (Semarang: Perpustakaan UIN Walisongo, 2015)

¹⁴ Sabinus Theo S.A.S, Pengaruh kualitas Pelayanan *Frontliner* terhadap Kepuasan Nasabah Bank (Studi pada PT Bank BRI Syariah kantor cabang Abdul Muis, *Skripsi* Jurusan Syariah, (Jakarta: Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah, 2016)

tidak meneliti tentang pengaruh tetapi hanya menganalisis pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan anggota.¹⁵

Dalam jurnal yang disusun oleh Muslimah dan Sonny Koeswara 2014 yang berjudul “Analisis Pengaruh Kinerja Pelayanan *Frontliner* dan Kepuasan Nasabah dengan Pendekatan Metode Regresi Linier Multiple di Bank BCA”. Perbedaannya ialah selain terletak pada lokasi penelitian yang berbeda, pada penelitian yang dilakukan Muslimah dan Sonny Koeswara ini membahas tentang pengaruh kinerja pelayanan *frontliner* dan kepuasan nasabah sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti tidak meneliti tentang pengaruh tetapi hanya menganalisis pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan anggota.¹⁶

Dalam jurnal yang disusun oleh Nina Indah Febriana 2016 yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Bank terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulung Agung”. Perbedaannya ialah selain terletak pada lokasi penelitian yang berbeda, pada penelitian yang dilakukan Nina Indah Febriana ini membahas tentang analisis pelayanan Bank secara keseluruhan terhadap kepuasan nasabah sedangkan penelitian yang akan

¹⁵Juairiah, Pengaruh Kualitas Layanan *Frontliner* terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah pada PT. Bank SUMSEL BABEL Syariah cabang Palembang, *Jurnal*, (Palembang: Perpustakaan UMPalembang, 2016)

¹⁶ Muslimah dan Sonny Koeswara, Analisis Pengaruh Kinerja Pelayanan *Frontliner* dan Kepuasan Nasabah dengan Pendekatan Metode Regresi Linier Multiple di Bank BCA, *Jurnal*, (Jakarta: Perpustakaan Universitas Mercu Buana , 2014)

dilakukan oleh peneliti hanya meneliti pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan anggota.¹⁷

F. Kerangka Teori

1. Teori Pelayanan

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau pembuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan melalui cara langsung melayani pelanggan. Artinya karyawan langsung berhadapan dengan pelanggan atau menempatkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempatnya atau melalui pelayanan melalui telepon atau pelayanan yang tidak langsung oleh karyawan akan tetapi dilayani oleh mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM). Tindakan yang dilakukan guna memenuhi keinginan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.¹⁸

Pelayanan yang baik adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan nasabah kepada pelanggan dengan standar yang telah ditetapkan.¹⁹

a. Dasar-dasar pelayanan

Pada dasarnya pelayanan terhadap pelanggan tergantung dari latar belakang karyawan tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman,

¹⁷Nina Indah Febriana, Analisis Kualitas Pelayanan Bank terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulung Agung, *Jurnal*, (Tulungagung: Perpustakaan IAIN Tulungagung, 2016)

¹⁸ Kasmir, *Etika Customer Service....*, hlm. 15.

¹⁹ Kasmir, *Etika Customer Service....*, hlm. 31.

budaya atau adat istiadat. Namun agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap karyawan perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu seperti yang diinginkan perusahaan.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti

Frontliner:

- 1) Berpakaian dan berpenampilan rapi dan bersih
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal
- 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan
- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar
- 6) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya
- 7) Jangan menyela atau memotong pembicaraan
- 8) Mampu meyakinkan nasabah serta memberikan kepuasan
- 9) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan
- 10) Bila belum dapat melayani, beritahukan kapan akan dilayani²⁰

b. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik.

²⁰ Kasmir, *Etika Customer Service*...., hlm. 18-21.

Berikut ini beberapa ciri pelayanan yang baik yang harus diikuti oleh karyawan yang bertugas melayani pelanggan atau nasabah:

- 1) Tersedianya karyawan yang baik
- 2) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap nasabah sejak awal hingga selesai
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat
- 5) Mampu berkomunikasi
- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- 8) Berusaha memahami kebutuhan nasabah
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah²¹

Menurut Lovelock mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu meliputi:

- 1) *Tangible* (terjamah) seperti kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunitas material.
- 2) *Reliable* (handal), kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dapat tepat dan memiliki keajegan.
- 3) *Responsiveness*, rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
- 4) *Assurance* (jaminan), pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
- 5) *Emphaty*, perhatian perorangan pada pelanggan.²²

²¹ Kasmir, *Etika Customer Service*...., hlm. 34-38.

²² Daryanto dkk, *Konsumen dan Pelayanan Prima*...., hlm. 143-144.

2. Teori *Frontliner*

Frontliner adalah barisan paling depan yang berperan dalam aktivitas utama sebuah Bank dan merupakan staf yang langsung berhadapan dengan nasabah. Penempatan staf *frontliner* akan menciptakan kesan pertama yang baik atau buruk terhadap suatu Bank.²³

Adapun peranan petugas *Frontliner* adalah sebagai berikut:

- a. *Customer Service* (CS) merupakan petugas atau karyawan yang sengaja dibentuk untuk melayani karyawan oleh industri keuangan seperti perbankan, asuransi atau *leasing*. Fungsi CS adalah *resepsionis*, *deskman*, *salesman*, *customer relation office*, dan *komunikator*. Sebagai *resepsionis* artinya seorang CS berfungsi sebagai penerima tamu. Sebagai *deskman* artinya seorang CS berfungsi sebagai orang yang melayani berbagai macam aplikasi yang diajukan nasabah atau calon nasabah. Sebagai *salesman* seorang CS berfungsi sebagai orang yang menjual produk sekaligus sebagai pelaksana *cross selling*. Sebagai *customer relation office* yaitu berfungsi sebagai orang yang dapat membina hubungan baik dengan seluruh nasabah, termasuk membujuk dan meyakinkan agar nasabah tetap bertahan dan tidak lari dari perusahaan yang bersangkutan apabila menghadapi masalah. Dan sebagai *komunikator* CS berfungsi sebagai orang yang menghubungi nasabah dan

²³ Ali Mustagfirin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Demak...., hlm. 7.

memberikan informasi tentang segala sesuatu yang ada hubungannya antara perusahaan dengan nasabah.²⁴

- b. Teller adalah petugas Bank yang bertanggung jawab dalam memberikan jasa layanan terhadap para nasabah atas transaksi tunai maupun non tunai.²⁵ Fungsi teller yang pertama adalah sebagai orang yang menerima semua setoran uang (tunai dan non tunai) dari berbagai pihak.²⁶ kemudian fungsi teller yang kedua sebagai orang yang melakukan pembayaran uang (tunai dan non tunai).²⁷
- c. Satuan Pengamanan (satpam) atau *security* adalah petugas Bank yang bertanggung jawab atas keamanan Bank, selain itu *security* bisa membantu nasabah dalam penulisan slip serta penyedia informasi kepada nasabah.²⁸

3. Teori Kepuasan

Menurut Kotler dan Keller kepuasan konsumen adalah perasaan konsumen, baik berupa kesenangan maupun ketidakpuasan yang timbul dari membandingkan sebuah produk dengan harapan konsumen atas produk tersebut.²⁹

Pelanggan mengalami berbagai tingkat kepuasan atau ketidakpuasan setelah mengalami masing-masing jasa sesuai dengan sejauh mana harapan

²⁴ Kasmir, *Etika Customer Service*, (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2011), hlm. 23.

²⁵ Ali Mustagfirin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Demak..., hlm. 7.

²⁶ Kasmir, *Etika Customer Service...*, hlm. 24.

²⁷ Kasmir, *Etika Customer Service...*, hlm. 25.

²⁸ Ali Mustagfirin, Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Demak..., hlm. 7.

²⁹ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen...*, hlm. 234.

mereka terpenuhi atau terlampaui. Karena kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pasca-pembelian mereka dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan, atau kesedihan.³⁰

Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, suatu perusahaan pertama-tama harus mencari tahu seberapa puas atau tidak puas pelanggan mereka sekarang. Salah satu cara yang umum digunakan untuk mengukur kepuasan adalah dengan meminta pelanggan mengidentifikasi faktor-faktor apa saja yang penting untuk memuaskan mereka dan kemudian mengevaluasi kinerja penyedia jasa dan pesaingnya berdasarkan faktor-faktor tersebut.³¹

Menurut Philip Kotler beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan yaitu sebagai berikut:

a. Sistem keluhan dan saran

Organisasi yang berpusat pada pelanggan (*customer-centered*) memberikan kesempatan yang luas bagi para konsumen untuk menyampaikan saran dan keluhan, misalnya dengan menyediakan kotak saran, menyediakan kartu komentar, dan sebagainya. Informasi ini dapat memberikan ide-ide dan masukan kepada perusahaan dan memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat mengatasi masalah.

³⁰ Christopher H. Lovelock dan Lauren K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa*, (Jakarta: PT. Indeks, 2005), hlm. 102.

³¹ Christopher H. Lovelock dan Lauren K. Wright, *Manajemen Pemasaran Jasa...*, hlm. 103.

b. Survey kepuasan pelanggan

Metode ini dapat dilakukan melalui pos, telepon, atau wawancara pribadi. Melalui survey, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumen, sekaligus memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para konsumennya.³²

Pengukuran konsumen melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara berikut:

- 1) *Directly reported satisfaction* yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan.
- 2) *Devired dissatisfaction* yaitu pertanyaan yang diajukan menyangkut dua hal utama yaitu besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.
- 3) *Problem analysis* yaitu pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok yaitu masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan saran-saran untuk melakukan perbaikan.
- 4) *Importance-performance analysis* yaitu responden diminta untuk meranking berbagai atribut dari penawaran berdasarkan tingkat pentingnya atribut dan meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam setiap atribut.

³² Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen...*, hlm. 235.

- 5) *Ghost shopping* yaitu metode yang dilakukan dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai konsumen atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing, lalu menyampaikan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan pesaing.
- 6) *Lost customer analysis* yaitu perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli dan berlalih pemasok.³³

c. Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen

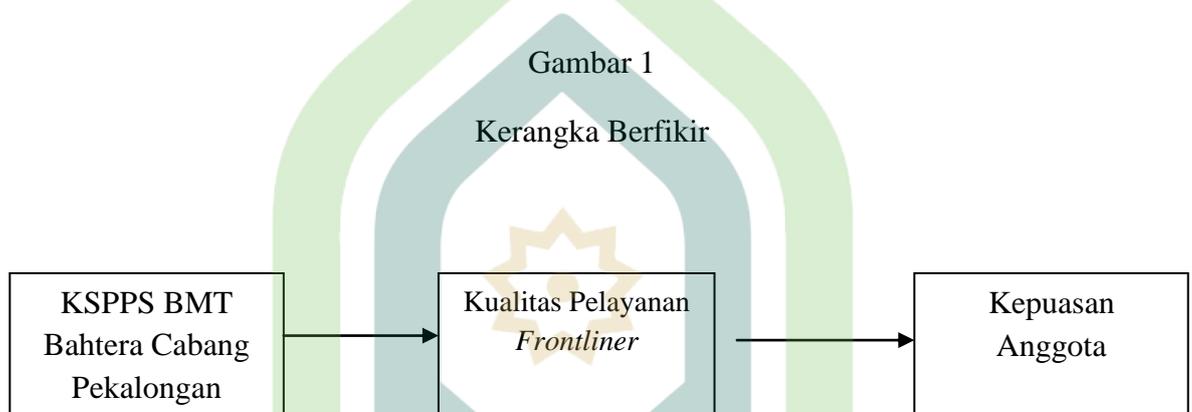
- 1) Kualitas produk, yaitu konsumen akan puas apabila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas, Montgomery menyatakan bahwa produk dikatakan berkualitas bagi seseorang jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya.
- 2) Kualitas pelayanan, yaitu konsumen akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
- 3) Emosional, yaitu produk yang mempunyai kualitas yang sama, tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi.
- 4) Biaya yaitu konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan

³³ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen...*, hlm. 235-236.

sesuatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.³⁴

G. Kerangka Berfikir

Berdasarkan kerangka teori dan tinjauan pustaka di atas maka disusunlah suatu kerangka skematis yang melandasi penelitian ini:



H. Metode Penelitian

Metode penelitian dalam tugas akhir ini terbagi menjadi beberapa bagian antara lain:

1. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) artinya peneliti harus terjun langsung ke lapangan untuk menemukan data dan observasi, sehingga dapat menghayati langsung keadaan yang

³⁴ Vinna Sri Yuniarti, *Perilaku Konsumen...*, hlm. 239.

sebenarnya sehingga dapat pula memberi makna dalam konteks yang sebenarnya.³⁵

b. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang dilakukan adalah pendekatan penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada seperti wawancara dan dokumen.³⁶

Menurut Bodgan dan Tailor (sebagaimana yang dikutip oleh Lexy J. Moleong), metodologi kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan pelaku yang dapat diamati.³⁷ Dari pendekatan kualitatif penulis akan memberikan gambaran mengenai analisis pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan.

2. Tempat dan Waktu Penelitian

a. Tempat Penelitian

Tempat yang akan dijadikan sebagai objek penelitian ini adalah KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan di Jalan Dr. Sutomo Mega Grosir MM Blok A.9-10 Pekalongan.

³⁵ Muri Yusuf, *Metode Penelitian*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014), hlm. 334.

³⁶ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosadakarya, 2006) hlm. 5.

³⁷ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif...*, hlm. 5.

b. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara bertahap sejak bulan Januari 2018 sampai dengan selesai

3. Sumber Data

Dalam penelitian ini penulis membagi sumber data menjadi dua bagian yaitu:

a. Sumber data primer

Data primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya.³⁸ Dengan menggunakan teknik wawancara atau pengambilan data langsung pada subjek sebagai sumber informasi yang dicari. Dengan hal ini yang menjadi sumber data primer adalah informasi dari hasil wawancara anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan

b. Sumber data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari pihak lain, tidak langsung diperoleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder yaitu digunakan untuk mendukung data primer. Data sekunder diperoleh dari bahan pustaka seperti kutipan buku-buku, artikel, makalah, situs internet dan sumber tertulis lainnya yang mengandung informasi yang berhubungan dengan pembahasan masalah analisis

³⁸ Sumadi Suryabrata, *Metodologi Penelitian*, (Depok: PT Rajagrafindo Persada, 2013) hlm. 39.

elayanan *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan

4. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam penelitian ini adalah:

a. Wawancara

Metode wawancara adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi langsung.³⁹ Dalam teknik wawancara ini peneliti mengamati langsung hal-hal yang berkaitan dengan masalah analisis pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan.

b. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang tepat untuk mencapai tujuan penelitian yang dirumuskan.⁴⁰ Dalam teknik observasi ini peneliti mengamati langsung hal-hal yang berkaitan dengan masalah analisis pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan

c. Dokumentasi

Pengamatan dengan mempelajari dan mengumpulkan data serta berkas-berkas atau kejadian-kejadian terhadap masalah analisis

³⁹ Muri Yusuf, *Metode Penelitian...*, hlm. 372.

⁴⁰ Muri Yusuf, *Metode Penelitian...*, hlm. 385.

pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan.

5. Metode Analisis Data

Metode analisis data yaitu metode dimana data yang dikumpulkan hanya sebagai gambaran atau pandangan yang kemudian dari gambaran tersebut dibuat narasi atau kalimat sendiri yang hanya untuk menjawab rumusan masalah.⁴¹

Metode deskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek penelitian.⁴² Dengan metode deskriptif ini penulis akan menyajikan data yang telah terkumpul dalam bentuk narasi dan menjawab rumusan masalah.

6. Populasi dan Sampel

- a. Populasi merupakan salah satu hal yang esensial dan perlu mendapat perhatian dengan saksama apabila peneliti ingin menyimpulkan suatu hasil yang dapat dipercaya dan tepat guna untuk daerah (area) atau objek penelitian.⁴³ Populasi dalam penelitian ini adalah anggota KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan dan karyawan KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan
- b. Sampel merupakan sebagian dari populasi yang terpilih dan mewakili populasi tersebut.⁴⁴ Sampel yang peneliti ambil sebanyak lima nasabah

⁴¹ Sutrisno Hadi, *Metode Research*, (Yogyakarta: Andi, 2004), jilid 2, hlm. 42.

⁴² Mohamad Ali, *Strategi Penelitian Pendidikan*, (Bandung: Angkasa, 1993, hlm. 144.

⁴³ Mohamad Ali, *Strategi Penelitian Pendidikan...* hlm. 145.

⁴⁴ Mohamad Ali, *Strategi Penelitian Pendidikan...* hlm. 150.

KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan, dengan teknik accidental sampling (sampel yang tak diduga) dengan tidak menggunakan perencanaan tertentu.

I. Sistematika Penulisan

Dalam sebuah penelitian adanya sistematika pembahasan merupakan bantuan yang dapat digunakan oleh pembaca untuk mempermudah mengetahui urutan-urutan sistematis dari Tugas Akhir tersebut:

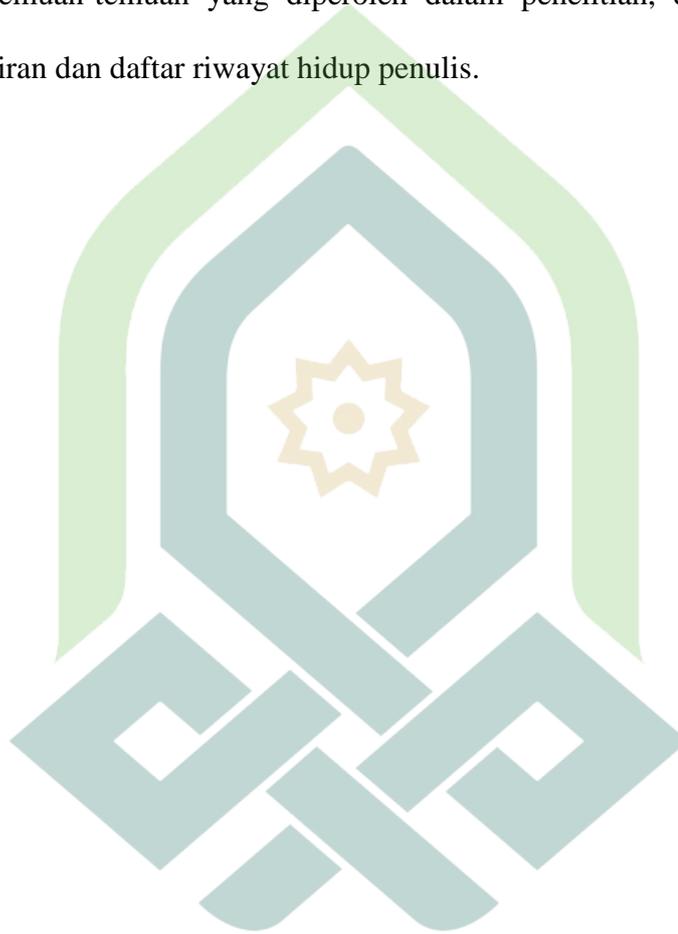
BAB I : Pendahuluan, untuk memberikan gambaran secara singkat apa yang akan dibahas dalam penelitian ini, dalam bab ini di dalamnya menyajikan beberapa unsur yang berisi tentang: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan dan manfaat penelitian, tinjauan pustaka, kerangka teori, kerangka berfikir, metode penelitian dan sistematika penulisan

BAB II : Landasan Teori, dalam bab ini diuraikan berbagai teori dan konsep yang berkaitan pembahasan lembaga keuangan syariah. Dalam bab ini penulis menerangkan pelayanan dan kepuasan anggota.

BAB III : Gambaran Umum objek penelitian KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan. Dalam bab ini penulis menerangkan tentang Sejarah berdirinya KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan, Visi dan Misi, Struktur organisasi, serta Produk-produk KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan.

BAB IV : merupakan bab hasil penelitian dan pembahasan yang berisikan hasil penelitian mengenai analisis pelayanan *frontliner* dalam meningkatkan kepuasan anggota di KSPPS BMT Bahtera Cabang Pekalongan.

BAB V : Penutup, yang berisikan simpulan dan saran-saran sebagai rekomendasi temuan-temuan yang diperoleh dalam penelitian, daftar rujukan, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup penulis.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang penulis teliti mengenai analisis pelayanan frontliner di KSPPS BMT Bahtera cabang Pekalongan, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

Anggota KSPPS BMT Bahtera cabang Pekalongan baik penghimpunan dana maupun pembiayaan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Teller dan Costumer Service, tetapi sebagian anggota merasa kurang puas terhadap pelayanan satpam karena satpam jarang berada ditempat pelayanan. Serta jumlah anggota KSPPS BMT Bahtera cabang Pekalongan dari tahun ke tahun mengalami peningkatan yang signifikan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan saran sebagai masukan dalam pembuatan tugas akhir ini bagi lembaga yang terkait, antara lain sebagai berikut:

1. Tetap meningkatkan kualitas pelayanan, baik keramahan, kesopanan, kerapihan dan sikap sabar karyawan dalam melayani anggota.
2. Dalam meningkatkan kepuasan pelayanan, satpam harus berada di tempat pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Ali, Muhamad. 1993. *Strategi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Angkasa.
- Arifin, Zainul. 1993. *Memahami Bank Syariah, Lingkup, Peluang, Tantangan dan Prospek*. Jakarta: Alfabet.
- Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Metode Research*. Yogyakarta: Andi.
- Hasibun, Malayu Sp. 2001. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kartasasmito, Ginandjar. 2015. *Mengukur kinerja pelayanan dan kepuasan konsumen*. Bandung: Pustaka Reka Cipta.
- Kasmin. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Lovelock, Christopher H. 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Luiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empar.
- Luiyoadi, Rahmat. 2001. *Manajemen Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mardalis. 2007. *Metode Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksa.
- Moeliono, M. Anton. 1998. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Moleong, J. Lexy. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosadakarya.

Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ridwan, Muhammad. 2005. *Manajemen Baitul Maal Wattamwil*. Yogyakarta: UII Press.

Sukandarrumidi. 2012. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Suryabrata, Sumadi. 2013. *Metodologi Penelitian*. Depok: PT Rajagrafindo Persada.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Sleman: Bayumedia Publishing.

Tjiptono, Fandy. 1994. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Yuniarti, Vinna Sri. 2015. *Perilaku Konsumen*. Bandung: Pustaka Setia.

Yusuf, Muri. 2014. *Metode Penelitian*. Jakarta: Prenadamedia.

B. Penelitian Tugas Akhir

Mustagfirin, Ali. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Demak*. Pekalongan: Tugas akhir, Perpustakaan IAIN.

Tadzkiroh. *Kepuasan Nasabah Dilihat dari Produk dan Kualitas Pelayanan di KJKS BMT An-Najah Wiradesa*. Pekalongan: Tugas Akhir, Perpustakaan IAIN.



Utoyo, Anis Rokhmah. 2015. Pengaruh Pelayanan Prima (service Excellence) pada *Frontliner* terhadap kepuasan nasabah di Bank Mandiri cabang Pekalongan. Pekalongan: Tugas Akhir, Perpustakaan IAIN.

Yuliana, Elva. 2015. Pengaruh pelayanan *Frontliner* terhadap kepuasan nasabah simpanan Berguna (SIGUN) di BMT SM NU cabang Kesesi. Pekalongan: Tugas Akhir, Perpustakaan IAIN.



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

IDENTITAS DIRI

Nama : Irfana Safitri
Tempat, tanggal lahir : Batang, 16 Maret 1994
Alamat : Jalan RE Martadinata Gang Bandeng Klidang Wetan Batang
Agama : Islam

IDENTITAS ORANG TUA

Nama Ayah : Saeno
Pekerjaan : Buruh
Nama Ibu : Wartumu
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Agama : Islam
Alamat : Jalan RE Martadinata Gang Bandeng Klidang Wetan Batang

RIWAYAT PENDIDIKAN

1. SDN Klidang Wetan Batang
2. SMP N 5 Batang
3. SMK Bardan Wasalaman Batang

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat dengan seksama untuk digunakan seperlunya.

Pekalongan, 4 juli 2018
Yang membuat



IRFANA SAFITRI
2012115063



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PEKALONGAN
UNIT PERPUSTAKAAN

Jl.Kusuma bangsa No.9 Pekalongan.Telp.(0285) 412575 Faks (0285) 423418
Website :perpustakaan iain-pekalongan.ac.id |Email : perpustakaan@iain pekalongan. ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika IAIN Pekalongan, yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : **Irfana Safitri**
Nim : **2012115063**
Jurusan/Prodi : **Perbankan Syariah**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Perpustakaan IAIN Pekalongan, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Tugas Akhir Skripsi Tesis Desertasi Lain-lain (.....)

**“ANALISIS PELAYANAN *FRONTLINER* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN
ANGGOTA DI KSPPS BMT BAHTERA CABANG PEKALONGAN”**

beserta perangkat yang di perlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksekutif ini
Perpustakaan IAIN Pekalongan berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan,
mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan
menampilkan/mempublikasikannya lewat internet atau media lain secara **fulltext** untuk
kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama
saya sebagai penulis/pencipta atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan
IAIN Pekalongan, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta
dalam karya ilmiah saya ini

Dengan demikian ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, .. Agustus 2018



IRFANA SAFITRI
NIM: 2012115063

NB: Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani
Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam cd.

