

**ETIKA PELAYANAN *FRONTLINER* DALAM MENANGANI
KELUHAN NASABAH DI BRI SYARIAH KCP PEKALONGAN**

TUGAS AKHIR

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



Oleh:

IKKE LUTVIA

NIM: 2012115035

**JURUSAN D3 PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN**

2019

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : IKKE LUTVIA
NIM : 2012115035
Judul Tugas Akhir : Etika Pelayanan *Frontliner* dalam Menangani
Keluhan Nasabah di BRI Syariah KCP Pekalongan

Menyatakan bahwa yang tertulis dalam Tugas Akhir ini benar benar karya penulis sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang penulis sebutkan sumbernya, pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam Tugas Akhir ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 5 Januari 2019



Ikke Lutvia

2012115035

NOTA PEMBIMBING

Hj. Rinda Asytuti M.Si

Jl. KH. Zainal Arifin, Panggung, Tegal

Lamp. :

Hal : Naskah Tugas Akhir sdr. Ikke Lutvia
Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan
c.q Ketua Jurusan DIII Perbankan Syariah
di
PEKALONGAN

Assalamu'allaikum Wr.Wb

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

Nama : IKKE LUTVIA
NIM : 2012115035
Jurusan : DIII Perbankan Syariah
Judul : Etika Pelayanan *Frontliner* dalam Menangani Keluhan Nasabah di BRI Syariah KCP Pekalongan

Dengan ini mohon agar Tugas Akhir saudara/i tersebut dapat segera di munaqasahkan.

Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terimakasih.

Wassalamu'allaikum Wr.Wb

Pekalongan, 5 Januari 2019

Pembimbing,



Hj. Rinda Asytuti, M.Si

NIP. 197712062005012002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Pahlawan, Rowolaku, Kajen Telepon 085728204134, Faksimili (0285) 423418
Website: febi.iainpekalongan.ac.id E-mail: febi@iainpekalongan.ac.id

PENGESAHAN

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

Nama : **IKKE LUTVIA**
NIM : **2012115035**
Judul Tugas Akhir : **ETIKA PELAYANAN FRONTLINER
DALAM MENANGANI KELUHAN
NASABAH DI BRI SYARIAH KCP
PEKALONGAN**

Yang telah diujikan pada hari Selasa, tanggal 05 Maret 2019 dan dinyatakan **LULUS**, serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) dalam Ilmu Perbankan Syariah.

Dewan Penguji,

Penguji I

Aenurrofik, M.A.

NIP. 19820120 201101 1 001

Penguji II

M. Izza, M.S.I

NIP. 1979072607 201608 D1 0968

Pekalongan, 05 Maret 2019

Disahkan oleh,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Hj. Shinta Dewi Rismawati, S.H., M.H.

NIP. 19750220 199903 2 001

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut:

1. Konsonan

Fonem-fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf, sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Di bawah ini daftar huruf Arab dan transliterasi dengan huruf latin.

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	tidak dilambangkan	tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sas	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	ḏ	zet (dengan titik di bawah)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye

ص	Sad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik dibawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik dibawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik (diatas)
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	wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	hamzah	.	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

2. Vokal

Vokal Tunggal	Vokal rangkap	Vokal Panjang
أ = a		آ = ā
إ = i	أَي = ai	إِي = ī
أ = u	أَوْ = au	أُو = ū

3. Ta Marbutah

Ta Marbutah hidup dilambangkan dengan /t/

Contoh :

مرآة جميلة ditulis *mar'atun jamilah*

Ta Marbutah mati dilambangkan dengan /h/

Contoh :

فاطمة ditulis *fatimah*

4. *Syaddad (tasyid, geminasi)*

Tanda geminasi dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang diberikan tanda *syaddad* tersebut.

Contoh :

ربنا ditulis *rabbānā*
البر ditulis *al-birr*

5. **Kata sandang (artikel)**

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf syamsiah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu

Contoh :

الشمس ditulis *asy-syamsu*
الرجل ditulis *ar-rajulu*
السيدة ditulis *as-sayyidah*

Kata sandang yang diikuti oleh “huruf qamariyah” ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu bunyi /I/ diikuti terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh :

القمر ditulis *al-qamar*
البيدع ditulis *al-badi'*
اجلال ditulis *al-jalāl*

6. **Huruf Hamzah**

Hamzah yang berada di awal kata tidak ditransliterasikan. Akan tetapi, jika hamzah tersebut berada di tengah kata atau di akhir kata, huruf hamzah itu ditransliterasikan dengan apostrof /'/.

Contoh :

امرت ditulis *umirtu*
شيء ditulis *syai'un*

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Bersama ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Orang tua tercinta yaitu ibu Ida Elisah dan nenek Daryuti, dengan seluruh cinta kasih dan pengorbanannya telah memberikan dukungan, memberikan nasihat, mendidik dan mendoakan kemanapun aku melangkah.
2. Seseorang yang selalu menemani dan memberikan dukungan semangat, saran-saran serta dorongan sehingga terselesainya Tugas Akhir ini, terimakasih Fat'ul Anam.
3. Sahabat seperjuangan DIII Perbankan Syariah IAIN Pekalongan angkatan 2015 kelas A, terimakasih dari ku dengan kalian aku bisa belajar makna persahabatan terutama Angels Squad (nadya, desi, amel, faella) sukses untuk kita semua.
4. Dosen-dosen yang telah memberikan bimbingan, pengalaman dan ilmu pengetahuan selama saya belajar di IAIN Pekalongan, terimakasih banyak.
5. Almameter saya tercinta IAIN Pekalongan.

Dalam menyusun Tugas Akhir ini, penulis menyadari masih terdapat banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan serta pengalaman yang penulis miliki. Untuk itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan tersebut, tidak menutup diri terhadap segala saran dan kritik serta masukan yang bersifat konstruktif bagi penulis.

Akhir kata semoga bisa bermanfaat bagi penulis sendiri, bagi pembaca, institusi pendidikan dan masyarakat luas.

MOTTO

Jadikanlah masa lalu sebagai pembelajaran untuk kehidupan pada masa sekarang serta pandangan untuk memperoleh masa depan yang lebih baik dan bermartabat

”Barangsiapa yang hari ini sama dengan hari kemarin maka ia termasuk orang yang merugi. Dan barangsiapa yang hari ini lebih baik dari hari kemarin maka ia termasuk orang yang beruntung” (HR. Bukhari)

ABSTRAK

Ikke Lutvia, *Etika Pelayanan Frontliner dalam Menangani Keluhan Nasabah di BRI Syariah KCP Pekalongan*, Tugas Akhir Jurusan DIII Perbankan Syariah IAIN Pekalongan, Pembimbing Rinda Asytuti, M.Si

Kata Kunci : Etika Perbankan Syariah, Pelayanan Prima, *Frontliner*, Penanganan Keluhan Nasabah BRI Syariah KCP Pekalongan.

Etika bukanlah permasalahan yang baru dalam kehidupan sehari-hari di masyarakat. Kedudukan etika dalam kehidupan manusia menempati tempat yang penting sekali, baik secara individu maupun anggota masyarakat. Etika merupakan tata cara atau tingkah laku yang baik. Etika sendiri adalah seperangkat prinsip moral yang membedakan mana yang benar dan mana yang salah. Pemahaman tentang etika merupakan hal yang sangat penting bagi perbankan karena perkembangan bank juga sangat dipengaruhi oleh etika yang diterapkan bank tersebut, dengan begitu banyak perbankan syariah yang mengutamakan adanya etika dalam setiap pelayanannya. Anggota *frontliner* diperbankkan dituntut agar dapat memberikan pelayanan prima dan memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika. Namun walaupun anggota *frontliner* sudah memaksimalkan pelayanan tersebut tetap saja ada nasabah yang kurang puas dan akhirnya mereka melakukan komplain. Oleh karena itu, setiap perbankan harus mempunyai cara bagaimana menyelesaikan keluhan atau komplain nasabah tersebut. Penanganan keluhan wajib ada jika perusahaan menginginkan para nasabahnya tetap loyal pada perusahaan.

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan mengambil lokasi penelitian di BRI Syariah KCP Pekalongan menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data pada penelitian ini adalah data primer yang berupa hasil wawancara dengan B.O.S dan anggota *frontliner* serta data sekunder yang berupa laporan-laporan BRIS Pekalongan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data deskriptif, dimana hasil penelitian dijabarkan dalam bentuk narasi. Sedangkan untuk memperoleh hasil penelitian yang dipertanggungjawabkan kredibilitasnya dapat dilakukan dengan triangulasi sumber, teknik dan waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan *frontliner* dalam menangani keluhan nasabah di BRI Syariah KCP Pekalongan telah diterapkan dengan baik, mampu menangani setiap keluhan atau komplain yang ada tanpa melanggar etika perbankan, sesuai dengan nilai-nilai etika perbankan syariah yang diterapkan meliputi SAFT (*Shiddiq, Amanah, Fathanah, Tabligh*). Serta tujuan adanya penanganan keluhan adalah untuk menangani setiap keluhan atau komplain yang dialami para nasabah dan demi tercapainya kepuasan nasabah sekaligus meningkatkan kualitas perbankan.

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT karena penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan limpahan karunia-Nya. Alhamdulillah, penulis bersyukur kepada Allah SWT atas nikmat yang dianugerahkan kepada kita dan kaum muslimin semuanya. Shalawat serta salam tak lupa penulis panjatkan kepada Nabi kita, Nabi Muhammad SAW beserta keluarga beliau, sahabat dan penerus risalah yang telah membimbing manusia dari masa kegelapan menuju masa keterangan.

Penulis bersyukur atas terselesainya Tugas Akhir ini yang berjudul “**Etika Pelayanan *Frontliner* dalam Menangani Keluhan Nasabah di BRI Syariah KCP Pekalongan**”. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna karena mengingat kesempurnaan itu hanya milik Allah SWT.

Dengan segenap kerendahan hati, penulis berterimakasih kepada semua pihak yang turut serta membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Dr. H. Ade Dedi Rohayana, M. Ag, selaku rektor IAIN Pekalongan.
2. Ibu Dr. Shinta Dewi R. M.H, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan.
3. Bapak Tamamudin, S.E., M.M, selaku Ketua Jurusan DIII Perbankan Syariah IAIN Pekalongan.
4. Ibu Hj. Rinda Asytuti, M.Si, selaku wali dosen yang telah memberikan saran serta bimbingan selama masa perkuliahan sekaligus selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang tanpa lelah dan tanpa bosan selalu membimbing, memberikan masukan dan memberikan pelajaran yang berharga.
5. Bapak dan Ibu Dosen khususnya Dosen DIII Perbankan Syariah yang telah mengamalkan ilmunya dan bisa menjadikan para mahasiswa-mahasiswinya tahu akan tentang transaksi muamalah menurut syariah, terlebih tentang transaksi perbankan syariah.

6. Orang tua penulis yang senantiasa memberikan support dan bantuan lainnya baik moril maupun materi sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
7. Orang tersayang, para sahabat serta teman seperjuangan DIII Perbankan Syariah terutama kelas A. Terimakasih kalian sangat istimewa.
8. Segenap jajaran karyawan BRI Syariah KCP Pekalongan yang telah mengizinkan saya untuk melakukan penelitian disana. Semoga tambah menjadi lembaga perbankan syariah yang lebih maju dan sukses.
9. Kepada semua pihak yang turut serta membantu dalam penulisan serta penyelesaian Tugas Akhir ini.

Pekalongan, 5 Januari 2019

Yang Menyatakan



IKKE LUTVIA

NIM : 2012115035

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
PEDOMAN TRANSLITERISASI.....	v
PERSEMBAHAN	viii
MOTTO.....	ix
ABSTRAK	x
KATA PENGANTAR	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR GAMBAR DAN TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	7
E. Penegasan Istilah.....	8
F. Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Etika Perbankan Syariah	11
1. Definisi Etika	11
2. Dasar Hukum Etika	16
3. Ruang Lingkup Etika Perbankan Syariah	17
B. Pelayanan Prima	21
1. Definisi Pelayanan Prima.....	21
2. Bentuk-bentuk Pelayanan Prima	24
3. Standar Pelayanan Perbankan	28

C.	Konsep <i>Frontliner</i>	29
1.	<i>Customer Service</i>	29
2.	<i>Teller</i>	31
3.	Satpam.....	33
4.	Dasar-dasar Pelayanan <i>Frontliner</i>	34
5.	Dimensi Etis pada <i>Frontliner</i>	34
D.	Penanganan Keluhan Nasabah.....	36
1.	Definisi Keluhan Nasabah.....	36
2.	Penyebab dan Manfaat Keluhan Nasabah.....	38
3.	Aspek Penting Penanganan Keluhan Nasabah.....	39
4.	Metode Penyampaian Keluhan Nasabah.....	40
5.	Standar Penanganan Keluhan Nasabah.....	40
E.	Penelitian Terdahulu	43
BAB III METODE PENELITIAN		
A.	Jenis dan Pendekatan Penelitian	55
B.	Sumber Data	56
C.	Tempat dan Waktu Penelitian.....	57
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	57
E.	Teknik Analisis Data	59
F.	Uji Kredibilitas	62
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
A.	Gambaran Umum BRI Syariah KCP Pekalongan	64
1.	Sejarah Berdirinya BRIS.....	64
2.	Visi dan Misi BRIS	66
3.	Budaya Kerja BRIS.....	66
4.	Profil Perusahaan	74
5.	Struktur Organisasi BRIS.....	75
B.	Pembahasan	76
1.	Pelayanan <i>frontliner</i> terhadap nasabah di BRIS	76
2.	Etika pelayanan <i>frontliner</i> dalam menangani keluhan nasabah di BRIS kcp Pekalongan	83

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	84
B. Saran	85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR GAMBAR DAN TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah BRI Syariah KCP Pekalongan	6
Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu.....	44
Gambar 3.1 Struktur Organisasi BRI Syariah KCP Pekalongan	75

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman wawancara dengan B.O.S dan anggota *frontliner*

Lampiran 2 Transkrip wawancara dengan B.O.S dan anggota *frontliner*

Lampiran 3 Surat permohonan penelitian di BRI Syariah KCP Pekalongan

Lampiran 4 Surat keterangan telah melakukan penelitian di BRI Syariah KCP
Pekalongan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pertumbuhan ekonomi suatu negara dapat ditandai dengan pertumbuhan industri perbankan yang ada dalam negara tersebut. Semakin berkembang industri perbankan maka semakin baik pula perkembangan ekonomi negara itu sendiri. Setiap bank dituntut memberikan pelayanan yang terbaik guna meningkatkan laba pertahun. Maka usaha jasa perbankan mengedepankan profesional dari para pegawainya. Dibanding dengan sektor bisnis lainnya bank sangat mengutamakan pelayanan. Dalam iklim kehidupan perekonomian di Indonesia dewasa ini, bank harus bersaing sangat ketat untuk mampu bertahan. Banyaknya bank-bank baru yang muncul menyebabkan masyarakat lebih leluasa dalam menjatuhkan pilihannya.¹

Tingkat persaingan bank syariah tidak hanya sesama bank syariah melainkan juga bank konvensional. Oleh karena itu, salah satu perbandingan yang sangat penting dan harus dimiliki oleh bank syariah adalah unggul dalam layanan. Di dalam pelayanan tidak terlepas dari etika pegawai bank terutama pada bagian *frontliner* karena etika sangat berpengaruh bagi nasabah. Etika merupakan tata cara atau tingkah laku yang baik. Etika sendiri adalah seperangkat prinsip moral yang membedakan mana yang

¹ Soejitno dan Abdul, *Etika Perbankan* (Jakarta: Batavia Press, 2004), hlm. 12.

benar dan mana yang salah. Pemahaman tentang etika merupakan hal yang sangat penting bagi lembaga keuangan perbankan karena perkembangan bank juga sangat dipengaruhi oleh etika yang diterapkan bank tersebut, termasuk etika dalam pelayanan. Etika pelayanan sendiri adalah suatu tingkah laku atau sikap yang ditampilkan oleh petugas pelayanan (*frontliner*) yang dipersepsi baik dan positif oleh publik atau setiap pelanggan baik internal maupun eksternal. Etika didalam pelaksanaan pelayanan dapat diformulasikan perusahaan sebagai bentuk standar pelayanan yang telah diterapkan oleh perusahaan dan disepakati seluruh anggota untuk mengatur bagaimana harusnya pelayanan kepada publik dilakukan. Maka dari itu standar pelayanan ini harus dapat dipahami bersama dan dilaksanakan secara profesional oleh petugas *frontliner* sehingga akan menciptakan kesan (*image*) positif dari pelanggan.²

Petugas *frontliner* diperbankkan dituntut agar dapat memuaskan nasabah tanpa melanggar harga diri atau etika.³ Pelayanan yang ramah dan beretika mutlak dilakukan oleh pegawai bank dimulai dari nasabah memasuki area *banking hall* sembari petugas mengucapkan salam kepada nasabah hingga nasabah selesai dan ucapkanlah terima kasih.

Dalam pelaksanaan kegiatan operasional perbankan, seringkali ditemukan kegagalan dalam pelayanan. Kegagalan layanan dapat melahirkan komplain dari nasabah. Komplain dapat terjadi karena adanya ketidakpuasan dari nasabah. Ketidakpuasan nasabah tidak selalu

² Akh Muwafik Saleh, *Public Service Communication* (Malang: UMM Press, 2010), hlm. 211.

³ Kasmir, *Pemasaran Bank Edisi Revisi* (Jakarta: Kencana, 2008), hlm. 176.

diungkapkan dengan menyampaikan keluhan atau komplain secara langsung kepada bank yang bersangkutan. Namun banyak juga nasabah yang justru mengungkapkan ketidakpuasannya kepada orang lain baik itu keluarga, teman maupun masyarakat yang berada di sekitarnya.⁴

Salah satu survei yang dilakukan oleh *frontliner* terhadap 2000 responden yang menjadi nasabah menunjukkan bahwa tidak semua pelanggan yang kecewa akan melakukan komplain. Pelanggan yang tidak puas dan tidak komplain sekitar 20% menyatakan akan beralih ke perusahaan lain. Sedangkan mereka yang menyatakan komplain dan kemudian diberikan penyelesaian hanya sekitar 2% sampai 3% yang mempunyai niat untuk pindah ke perusahaan lain.⁵ Hal ini menunjukkan bahwa setiap perusahaan sebetulnya harus berterima kasih kepada pelanggan atau nasabah yang lebih suka komplain dan cerewet karena pada dasarnya mereka menginginkan perbaikan kualitas produk atau jasa yang diberikan dari perusahaan ataupun perbankan.

Nasabah yang komplain harus ditangani dan ditanggapi dengan baik dan tepat. Bila penanganan keluhan ditangani dengan tepat maka nama baik dan citra perusahaan akan tetap terjaga. Selain itu, juga dapat meningkatkan loyalitas nasabah terhadap perusahaan. Dengan adanya penanganan keluhan nasabah maka akan dapat mencegah timbulnya krisis karena perusahaan dapat menangani masalah lebih cepat dan mengenali gejala-gejala awal dari

⁴ Ivonne Wood, *Layanan Pelanggan: Cara Praktis, Mudah dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2009), hlm. 91.

⁵ Akh Muwafik Saleh, *Public Service Communication...* hlm. 158.

adanya krisis dengan mengevaluasi keluhan pelanggan yang masuk yang dapat merugikan perusahaan (perbankan).⁶

Bank yang ingin berkembang harus dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memberikan rasa aman kepada nasabah karena hal itu merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan dari suatu bank. Dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan rasa aman kepada nasabah maka akan menimbulkan suatu kepuasan bagi nasabah dan sebaliknya. Demikian juga yang terjadi pada Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) kcp Pekalongan yang berpegang teguh pada nilai etika perbankan. Dalam aktivitasnya, BRI Syariah memberikan pelayanan jasa perbankan bagi nasabah yang berpedoman pada syariat islam, mulai dari sistem operasional, prosedur kerja pada BRI Syariah dan produk jasanya harus sesuai dengan konsep syariah. Seluruh aktivitas BRI Syariah selalu memperhatikan *service* (pelayanan). Dalam hal pelayanan, posisi sumber daya manusia (SDM) adalah hal yang paling menentukan dibandingkan dengan mesin atau perangkat apapun yang ada didalam perusahaan salah satunya pada bagian *frontliner* karena yang berhubungan langsung dengan nasabah. Pada BRI Syariah ini mempunyai visi yaitu menjadi bank ritel modern terkemuka dengan ragam layanan finansial sesuai kebutuhan nasabah dengan jangkauan termudah untuk kehidupan lebih bermakna. Sedangkan misi bank BRIS yaitu: 1) Memahami keragaman individu dan mengakomodasi beragam kebutuhan finansial nasabah. 2) Menyediakan

⁶ Akh Muwafik Saleh, *Public Service Communication...* hlm. 169.

produk dan layanan yang mengedepankan etika sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. 3) Menyediakan akses ternyaman melalui berbagai sarana kapanpun dan dimanapun. 4) Memungkinkan setiap individu untuk meningkatkan kualitas hidup dan menghadirkan ketentraman pikiran.⁷

Dalam rangka pencapaian visi misi BRI Syariah selalu berusaha memberikan pelayanan prima. Namun semakin bertambahnya jumlah nasabah sering menyebabkan penurunan dalam kualitas pelayanan. Semakin banyaknya jumlah nasabah bila tidak diimbangi dengan peningkatan kualitas baik Sumber Daya Manusia (SDM) maupun Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (IPTEK) akan membuat kecewa para nasabah atas pelayanan yang diberikan. Untuk hal tersebut, BRI Syariah kcp Pekalongan dituntut untuk dapat mengoptimalkan pelayanan dan memberikan kepercayaan kepada nasabah sehingga para nasabah akan merasa puas. Selain dari kualitas pelayanan dan kepercayaan kepada nasabah, nilai pelanggan juga dapat memberikan nilai tambah bagi pelanggan.

Adapun jumlah nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah (BRIS) kcp Pekalongan sebagai berikut:⁸

⁷ www.brisyariah.co.id. (Diakses tanggal 20 Maret 2018).

⁸ Andika Nur Sudjtmiko, *Branch Operating Supervisors* BRI Syariah Pekalongan, Wawancara Pribadi, Pekalongan, pada tanggal 23 Maret 2018, pukul 16.00.

Tabel 1.1

Jumlah Nasabah

Tahun	Jumlah Keluhan Nasabah	Jumlah Keseluruhan Nasabah
2015	611 jiwa	4.818 jiwa
2016	644 jiwa	5.833 jiwa
2017	657 jiwa	5.971 jiwa
Total	1.912 jiwa	16.622 jiwa

Dengan demikian, berdasarkan uraian masalah di atas maka penulis tertarik untuk membahas tentang “Etika Pelayanan *Frontliner* dalam Menangani Keluhan Nasabah di BRI Syariah KCP Pekalongan.”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah terurai diatas, maka secara spesifik penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan *frontliner* terhadap nasabah di BRI Syariah KCP Pekalongan?
2. Bagaimana etika pelayanan *frontliner* dalam menangani keluhan nasabah di BRI Syariah KCP Pekalongan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian yang ingin dicapai adalah:

1. Untuk mengetahui pelayanan *frontliner* terhadap nasabah di BRI Syariah KCP Pekalongan.

2. Untuk mengetahui etika pelayanan *frontliner* dalam menangani keluhan nasabah di BRI Syariah KCP Pekalongan.

D. Kegunaan Penelitian

Peneliti berharap hasil penelitian yang akan disusun ini memiliki nilai guna baik secara teoritis maupun praktis, diantaranya:

1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis diharapkan penelitian ini dapat menambah pengetahuan di bidang ilmu perbankan syariah khususnya dan manajemen operasional yang berkaitan dengan pelayanan. Lebih lanjut hasil penelitian ini memberikan informasi serta dapat digunakan sebagai acuan bagi peneliti-peneliti selanjutnya.

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Program Diploma III (DIII) guna mendapat gelar Ahli Madya Jurusan D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pekalongan.

b. Bagi instansi (BRI Syariah KCP Pekalongan)

Bagi BRIS yang dijadikan objek penelitian, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran dari pihak manajemen operasional dalam menangani keluhan nasabah untuk mencapai kualitas pelayanan yang baik dan optimal tanpa melanggar etika.

c. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini sangat berguna untuk menambah pengetahuan mengenai etika pelayanan *frontliner* dalam menangani keluhan nasabah di BRI Syariah KCP Pekalongan.

E. Penegasan Istilah

Untuk menghindari kesalahpahaman istilah pada judul proposal di atas, maka perlu adanya penjelasan atau istilah lebih lanjut terhadap judul tersebut agar dapat terarah atau sesuai dengan pembahasannya atau memenuhi sasaran yang dimaksud.

Adapun penegasan judul proposal di atas adalah sebagai berikut :

1. Etika

Etika berasal dari kata Yunani “ethos” yang berarti watak kesusilaan, akhlak, sikap atau adat, kebiasaan.⁹ Etika memperhatikan atau mempertimbangkan tingkah laku manusia dalam mengambil keputusan moral. Etika mengarahkan atau menghubungkan penggunaan akal budi individual dengan objektivitas untuk kebenaran atau kesalahan dan tingkah laku seseorang terhadap orang lain.¹⁰

2. Pelayanan

Adalah perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), jasa dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.¹¹

⁹ Achmad Charris Zubair, *Kuliah Etika* (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 1995), hlm. 13.

¹⁰ Suhrawardi K. Lubis, *Etika Profesi Hukum* (Jakarta: Sinar Grafika, 2002), hlm. 1.

¹¹ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Bahasa Indonesia* (Jakarta: Pusat Bahasa, 2008), hlm. 1521.

3. *Frontliner*

Frontliner yaitu garis depan.¹² Dengan kata lain, sebuah pekerjaan dalam bank atau perusahaan jasa lainnya yang bertugas melayani nasabah secara langsung dan dalam hal ini termasuk memberikan sapaan, senyum dan rujukan solusi jika diperlukan.

4. Penanganan Keluhan Nasabah

Adalah proses, cara atau menangani *complaint* yang pada umumnya dipersepsikan sebagai kesalahan, masalah, hukuman, tuntutan, ganti rugi dan sejenisnya.¹³ Menurut Bell dan Luddington, keluhan nasabah atau pelanggan adalah umpan balik (*feedback*) dari pelanggan yang ditujukan kepada perusahaan yang cenderung bersifat negatif. Umpan balik ini dapat dilakukan secara tertulis maupun lisan.¹⁴

F. Sistematika Pembahasan

Sebagaimana yang telah diuraikan dalam penulisan tugas akhir ini terbagi dalam beberapa bab yang menguraikan secara rinci maka penelitian ini disusun berdasarkan sistematika berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah, sistematika pembahasan.

¹² W.J.S Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 1999), hlm. 283.

¹³ Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional, *Kamus Bahasa Indonesia...* hlm. 1529.

¹⁴ Cendikia, Ilham dkk, *Implementasi Mekanisme Komplain terhadap Pelayanan Publik berbasis Partisipasi Masyarakat*, (Jakarta: Pattiro dan Access, 2007), hlm. 42.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dijabarkan mengenai konsep etika perbankan syariah, pelayanan prima, konsep *frontliner*, penanganan keluhan nasabah.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dijabarkan mengenai alur penelitian yang akan dilakukan penulis meliputi jenis dan pendekatan penelitian, sumber data, tempat dan waktu penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data serta uji kredibilitas.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjabarkan hasil penelitian di BRI Syariah KCP Pekalongan (sejarah, visi dan misi, budaya kerja BRIS dan struktur organisasi) serta berisi pelayanan *frontliner* terhadap nasabah di BRIS KCP Pekalongan dan etika pelayanan *frontliner* dalam menangani keluhan nasabah di BRIS KCP Pekalongan.

BAB V PENUTUP

Bab ini berfungsi sebagai simpulan serta saran-saran sebagai bahan masukan dan sumbangan pikiran kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan tentang etika pelayanan *frontliner* dalam menangani keluhan nasabah di BRI Syariah KCP Pekalongan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan *frontliner* dalam menangani keluhan nasabah di BRI Syariah KCP Pekalongan telah diterapkan dengan baik, mampu menangani setiap keluhan atau komplain yang ada tanpa melanggar etika perbankan, sesuai dengan nilai-nilai etika perbankan syariah yang meliputi SAFT (*Shiddiq, Amanah, Fathanah, Tabligh*). Serta tujuan adanya penanganan keluhan adalah untuk menangani setiap keluhan atau komplain yang dialami para nasabah dan demi tercapainya kepuasan nasabah sekaligus meningkatkan kualitas perbankan.

B. Saran

Dari pengamatan pengambilan data di lapangan dan pembahasan yang dilakukan penulis, maka penulis mencoba memberikan saran-saran yang mungkin dapat berguna bagi BRI Syariah KCP Pekalongan antara lain:

1. Bagi para pemimpin BRI Syariah KCP Pekalongan hendaknya lebih bersikap tegas kepada seluruh karyawan khususnya *frontliner*, apabila terdapat kesalahan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah yang tidak sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh BRI Syariah KCP Pekalongan.

2. Penerapan disiplin kepada seluruh karyawan BRI Syariah KCP Pekalongan hendaknya lebih ditingkatkan sehingga dapat tercipta SDM yang memiliki sinergi tinggi dan handal.
3. Bagi pihak BRI Syariah KCP Pekalongan hendaknya lebih memperhatikan jumlah nasabah dengan jumlah *customer service* dan *teller* agar kecepatan dan ketepatan dapat teratasi serta agar tercipta waktu yang optimal dan efisien sehingga nasabah tidak terlalu lama dalam menunggu antrian.
4. Mengadakan sosialisasi kepada para nasabah mengenai keluhan yang tidak tersampaikan. Karena pada dasarnya keluhan dari nasabah akan meningkatkan kualitas perbankan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Abdullah, M Yatimin. 2006. *Pengantar Studi Etika*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Asytuti, Rinda. 2015. *Tetap Eksis Ditengah Krisis*. Jakarta: Pustaka Iman.
- Azwar, Saifudin. 1993. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Cendikia, Ilham dkk. 2007. *Implementasi Mekanisme Komplain terhadap Pelayanan Publik berbasis Partisipasi Masyarakat*. Jakarta: Pattiro dan Access.
- Charris Zubair, Achmad. 1995. *Kuliah Etika*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Emzir. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Faisal Badroen dkk. 2006. *Etika Bisnis Dalam Islam*. Jakarta: Kencana.
- Fathoni, Abdurrahmat. 2006. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Haider Naqvi, Syed Nawab. 2009. *Menggagas Ekonomi Islam*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2010. *Dasar-dasar Perbankan*. Bandung: Alfabeta.
- Hasibuan, Malayu S.P. 2007. *Dasar-dasar Perbankan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Herdiansyah, Haris. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Salemba Humanika.

- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2013. *Memahami Bisnis Bank*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ikatan Bankir Indonesia. 2014. *Mengelola Kualitas Layanan Perbankan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Umum.
- Kasmir. 2008. *Pemasaran Bank Edisi Revisi*. Jakarta: Kencana.
- Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Lubis, Suhrawardi K. 2002. *Etika Profesi Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Mahmudin. 1996. *Etika Bisnis Perbankan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Moeleong, Lexy J. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Moeliono M, Anton. 1998. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Muhammad. 2004. *Etika Bisnis Islam*. Yogyakarta: AMP YKPN.
- Nur Riyanto, Muhammad. 2010. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*. Bandung: Alfabeta.
- Nur Sudjatmiko, Andika. *Branch Operating Supervisors BRI Syariah KCP Pekalongan*, Wawancara Pribadi, Pekalongan 23 Maret 2018.
- Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. 2008. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa.
- Ruslan, Rosady. 2012. *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers.

- Saleh, Akh Muwafik. 2010. *Public Service Communication*. Malang: UMM Press.
- Soejitno dan Abdul. 2004. *Etika Perbankan*. Jakarta: Batavia Press.
- Suchaeri, Heri. 2012. *Total Customer: Percepatan Laba Sepanjang Masa*. Solo: Metamograf.
- Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisnohadi. 1998. *Metode Research*. Yogyakarta: Yayasan Penerbitan Fakultas Psikologi UGM.
- Wahjono, Sentot Imam. 2010. *Manajemen Pemasaran Bank*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- W.J.S Poerwadarminta. 1999. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Wood, Ivonne. 2009. *Layanan Pelanggan: Cara Praktis, Mudah dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Jurnal dan Skripsi/ Tugas Akhir

- Anggun Pratami, Agista. 2015. *Pengaruh Teknik Handling Complaint terhadap citra bank BNI Syariah Semarang*. Semarang: UIN Walisongo.
- Budiarti, Anindhyta. 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan dan Penanganan Keluhan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Umum Syariah di Surabaya*. Surabaya: Jurnal Ekonomi dan Bisnis.
- Hardiyanti, Yessi Nurul. 2012. *Strategi Peningkatan Service Excellence dalam Etika Perbankan Syariah: Studi Kasus Atas Pelayanan Customer Service*

BNI Syariah cabang Pekalongan. Pekalongan: Perpustakaan IAIN Pekalongan.

Harun, Risdayanti. 2016. *Pengaruh Pelayanan Customer Service terhadap Kepuasan Nasabah di BRI Syariah KCP Sungguminasa*. Makassar:UIN Alauddin Makassar.

Hendro Endi Yanto dan Frianto Pandia. 2012. *Peranan Handling Complaint dan Service Recovery oleh CS dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah pada PT Bank CIMB Niaga*. Depok: Jurnal Ekonomi dan Bisnis.

Inayati, Khoirul. 2016. *Penerapan Nilai-Nilai Etika Perbankan Syariah pada Bagian Customer service di BNI Syariah Cabang Pekalongan*. Pekalongan: Perpustakaan IAIN Pekalongan.

Larasati, Putri Romdhiana. 2008. *Manajemen Jasa Perbankan pada Pelayanan Frontliner di BSM Pekalongan*. Pekalongan: Perpustakaan IAIN Pekalongan.

Ningrum, Evina. 2016. *Peranan Customer Service dalam manajemen komplain BPD Card Bank Jateng capem syariah Semarang*. Semarang: Jurnal Ekonomi dan Bisnis.

Nur Shofiati, Ta Ken Ati. 2016. *Prosedur Handling Customer Complaint di BSM KCP Temanggung*. Purwokerto: IAIN Purwokerto.

Salay, Victor. 2015. *Pengaruh Pelayanan dan Penanganan Komplain terhadap Kepuasan Nasabah pada BRI cabang Kertajaya di Surabaya*. Surabaya: Jurnal Ekonomi dan Bisnis.

Wawancara

Wawancara dengan Bapak Andika Nur Sudjarmiko, *Branch Operating Supervisors* BRI Syariah Pekalongan, pada tanggal 23 Maret 2018, pukul 16.00 WIB.

Wawancara dengan anggota *frontliner* BRI Syariah Pekalongan, pada tanggal 26 Maret 2018, pukul 16.00 WIB.

Internet

www.brisyariah.co.id. Diakses tanggal 20 Maret 2018, pukul 22.00 WIB.



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
(IAIN) PEKALONGAN
FAKULTAS EKONOMI & BISNIS ISLAM
Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Kabupaten Pekalongan

Nomor : 403/In.30/M.7/PP.00.9/05/2018

Pekalongan, 22 Mei 2017

Lamp : -

Hal : **Permohonan Survey**

Kepada Yth.
Pimpinan
BRI Syariah
Di

KCP Pekalongan

Assalamu alaikum. Wr. Wb.

Diberitahukan dengan hormat bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas output Jurusan D3 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Pekalongan, serta penyelesaian Tugas Akhir (TA), maka kami selaku pengelola bermaksud mengajukan permohonan agar mahasiswa/ mahasiswi kami :

Nama : Ikke Lutvia
Nim : 2012115035
Judul Tugas Akhir : "Etika Pelayanan Frontliner dalam Menangani Keluhan Nasabah di BRI Syariah KCP Pekalongan"

Diberi ijin untuk mengadakan riset di lembaga yang bapak/ ibu pimpin guna menyelesaikan Tugas Akhir (TA) sebagaimana tersebut diatas.

Demikian permohonan ini, atas perhatian dan kesempatannya disampaikan terima kasih.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
U.b. Ketua Jurusan D3 Perbankan Syaria'h

H. Tamamudin, S.E., M.M.
NIP. 197910302006041018

Tembusan

1. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
2. Wakil Dekan Bidang APL IAIN Pekalongan
3. Arsip

Visi Perbankan Syariah

Menjadi jurusan yang terkemuka dan kompetitif untuk menghasilkan sarjana professional di bidang perbankan syariah berwawasan ke-Indonesiaan di tingkat nasioanl pada tahun 203

**PT. BANK BRISYARIAH
KCP PEKALONGAN**

Jalan Bandung no. 60 Kota Pekalongan
Telp. (0285) 421282/292 Fax (0285) 421272

SURAT KETERANGAN

Dengan ini, kami menyatakan bahwa nama yang tercantum di bawah ini :

Nama : Ikke Lutvia
NIM : 2012115035
Jurusan : D3 Perbankan Syariah

telah melakukan penelitian mengenai “**Etika Pelayanan Frontliner dalam Menangani Keluhan Nasabah di BRI Syariah KCP Pekalongan**” pada bulan Februari 2018.

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dapat digunakan sebagai mana mestinya.

Pekalongan, 24 Mei 2018
**PT. BANK BRISyariah
KCP Pekalongan**




Rr Heni Sularsih
Pimpinan Cabang Pembantu

Tawakal, Integritas, Antusias, Profesional, Kepuasan Pelanggan, Berorientasi Bisnis, Penghargaan terhadap SDM
“Berpadu dalam Karya Produktif, Efisien dan Doa Menuju Bank Syariah Ritel Modern”



KEMENTERIAN AGAMA

INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PEKALONGAN

Jl. Kusuma Bangsa No. 9 Pekalongan, Telp. (0285) 412575 ext : 112 | Faks. (0285) 423418
Website : perpustakaan.iainpekalongan.ac.id | Email : perpustakaan@iainpekalongan.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : IKKE LUTVIA
NIM : 2012115035
Jurusan/Prodi : D3 PERBANKAN SYARIAH
E-mail address : ikkelutvia97@gmail.com
No. Hp : 082327637714

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 (.....)
yang berjudul :

ETIKA PELAYANAN FRONTLINER DALAM MENANGANI KELUHAN
NASABAH DI BRI SYARIAH KCP PEKALONGAN

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

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Pekalongan, ..27 Maret... 2019


nama terang dan tanda tangan penulis

NB : Harap diisi, ditempel meterai dan ditandatangani
Kemudian diformat pdf dan dimasukkan dalam Flashdisk
(Flashdisk dikembalikan)